

SEGUIMIENTO DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL



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

2023

E1La

Actividad: Definir los recursos destinados a las acciones de participación social para capacitaciones

En el acta de comité del mes de febrero del 2023 se designó al funcionario y estipularon los recursos, para SSPP.

E1Lb

Actividad: Capacitar al Talento Humano de la IPS en comunicación con los usuarios- Diálogos con los usuarios-Escucha activa con el usuario folletos, videos pre saber

Se realiza la capacitación con talento humano en comunicación con los usuarios, se elabora folleto y toma de asistencia.



LA COMUNICACIÓN

La comunicación es un proceso fundamental para el ser humano, ya que tenemos la necesidad de transmitir información continuamente para poder relacionarnos entre nosotros.

¿Como tiene que ser la comunicación del paciente?

Cuidar el lenguaje verbal y corporal, de manera que se demuestre al paciente que es una persona accesible, respetuosa y amable. Transmitir credibilidad y veracidad, lo que servirá para disipar los miedos y las inseguridades que el paciente pueda tener, o sea, a tranquilizarlo.

¿Cuáles son los 3 tipos de la comunicación?



Los tres principales tipos de comunicación son **el agresivo**, **el asertivo** y **el pasivo**. El único verdaderamente recomendado para establecer relaciones personales e interactuar con los demás en cualquier contexto es el asertivo.

¿Como debe ser una comunicación asertiva con el paciente?

Usa palabras positivas y su postura corporal deja ver un cuerpo erguido, una mirada directa y gestos adecuados. El objetivo de la comunicación asertiva, es facilitar la resolución de dificultades derivadas de las exigencias propias de los ambientes.

canales de comunicación con el cliente

- Sitio web.
- Línea telefónica.
- SMS.
- E-mail marketing y boletines electrónicos.
- Redes sociales.
- Encuestas.
- Anuncios.
- WhatsApp

CANALES DE COMUNICACIÓN MAS UTILIZADOS

Hay tres tipos principales de canales de comunicación que se pueden usar: medios masivos, comunicación digital y comunicación interpersonal. En estos tres tipos principales de canales de comunicación, hay diversas formas de difundir información.

La comunicación **interpersonal** es el proceso por el cual los seres humanos intercambian sentimientos e información mediante mensajes verbales y no verbales.



CENTRO MÉDICO DE ATENCIÓN OPORTUNA SALUD ANDINA SAS

Dirección: calle 49 #5-84 sector comercial

Celular: 3158608405

Página web: www.saludandina.co



COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS



CENTRO MÉDICO DE ATENCIÓN OPORTUNA SALUD ANDINA SAS

Barrancabermeja
2023





		CENTRO MEDICO DE ATENCIÓN OPORTUNA SALUD ANDINA S.A.S ASISTENCIA A CAPACITACIÓN	CÓDIGO: CMSA-TH-F-01 VERSIÓN: 01
FECHA:	21/10/2023 Octubre		
TEMA:	Capacitación con los Usuarios		
DURACIÓN:	30:0 min		
LUGAR:	CIPSA - Centro Médico Salud A		
EXPOSITOR:	Jessica Herrera Representante de calidad		
1	YAJAIRA L. DONADO	cc: 1005176876	YAJAIRA D.
2	FRANCO A. QUIJONES	cc: 1066245900	FRANCO A
3	Marielis Medina	cc: 08060791	Marielis
4	María Rodríguez	cc: 178924	María
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
Observaciones: Se realizó capacitación con el personal Administrativo y Asistencial sobre comunicación con los Usuarios. Tipos de comunicación y importancia de la comunicación asertiva.			
Firma expositor: <i>Jessica Herrera</i>			

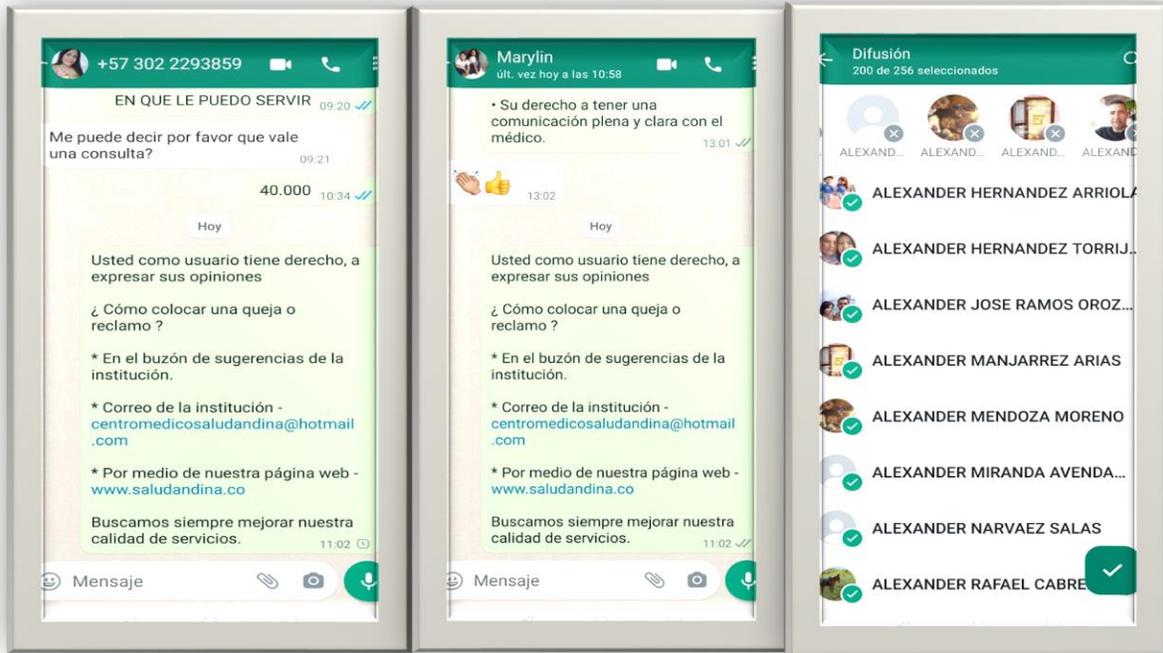
- Escucha activa



		CENTRO MEDICO DE ATENCIÓN OPORTUNA SALUD ANDINA S.A.S ASISTENCIA A CAPACITACIÓN	CÓDIGO: CMSA-TH-F-01 VERSIÓN: 01
FECHA:	25 de octubre del 2023		
TEMA:	Escucha activa y comunicación asertiva		
DURACIÓN:	30:0 min		
LUGAR:	Centro Médico Salud Andina		
EXPOSITOR:	Jhon Níñez y Bryan Sánchez		
1	Christian A. Quijones	1066245900	Christian Quijones
2	Yajaira L. Donado	1005176876	Yajaira Donado
3	Francisco Quijones	1066245900	Francisco Quijones
4	Marielis Medina	08060791	Marielis Medina
5	FRANCO A. QUIJONES	1066245900	FRANCO A. QUIJONES
6	Jessica Herrera	1006184525	Jessica Herrera
7	Jessica Herrera	1006184525	Jessica Herrera
8	Nancy Cruz	65400301	Nancy Cruz
9	Jessica Herrera	1006184525	Jessica Herrera
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
Observaciones: Se realizó capacitación en los temas de Escucha activa y comunicación asertiva. Se realizó con el personal asistencial y administrativo.			
Firma expositor: <i>Jhon Níñez Rodríguez</i> <i>x Bryan Sánchez</i>			

E1Le

Actividad: Implementar acciones de capacitaciones dirigidas a los usuarios en general en temas de participación.



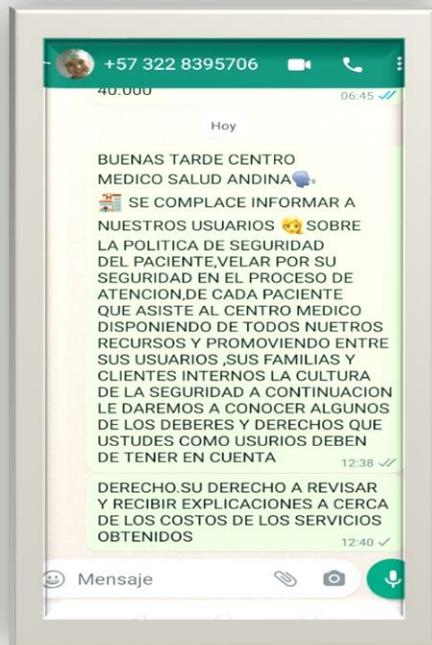
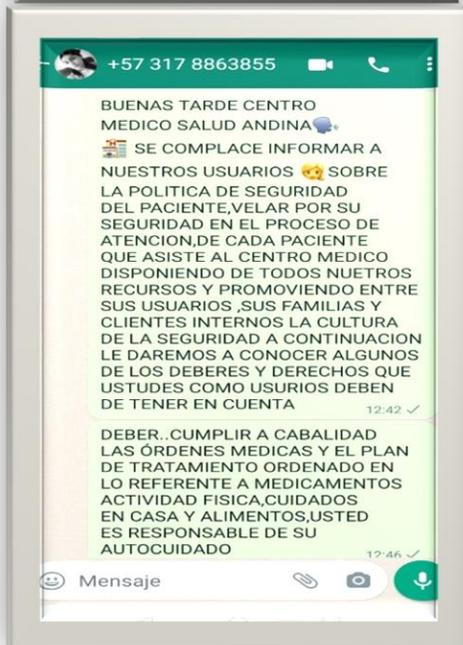
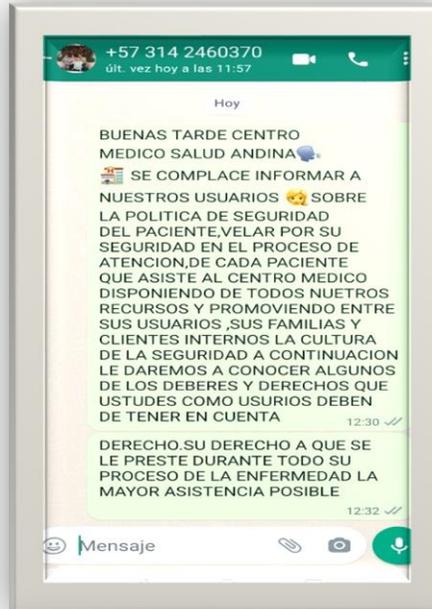
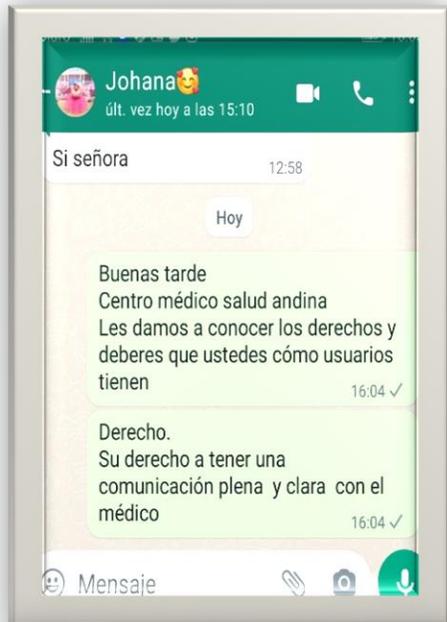
E1Lh

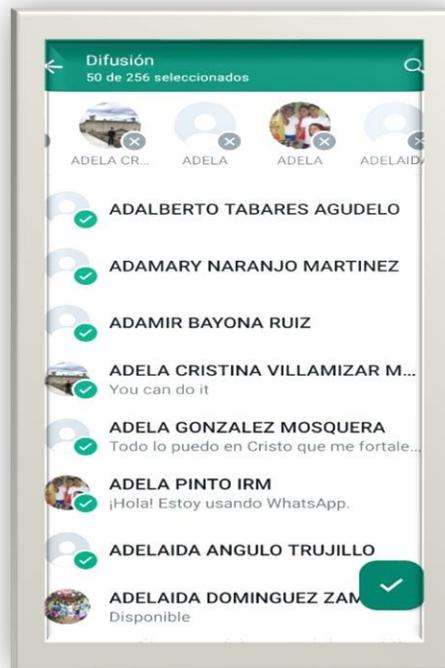
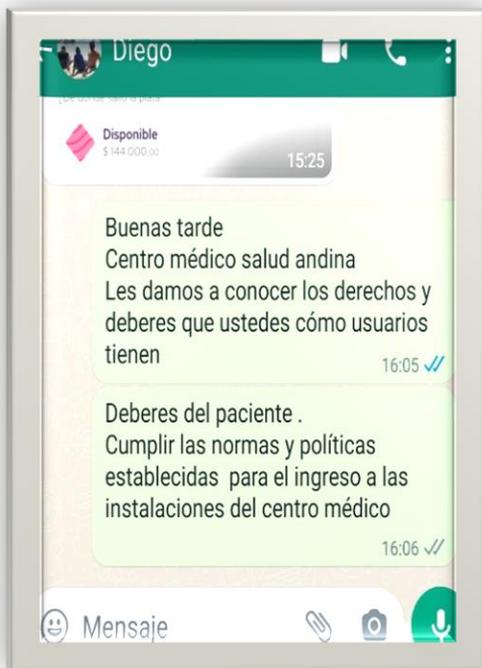
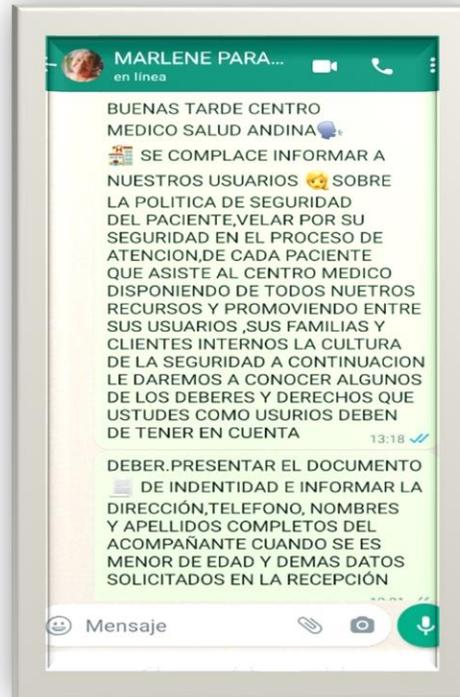
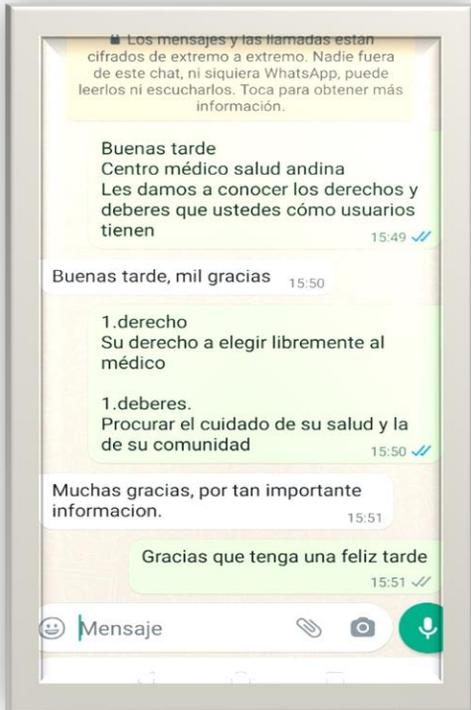
Actividad: Realizar capacitaciones al talento humano de atención al usuario de la IPS, sobre el enfoque diferencial capacitaciones.



E2La

Actividad: Capacitar a los usuarios en general en deberes y deberes en salud.





CENTRO MEDICO DE ATENCION OPORTUNA SALUD ANDINA S.A.S		CÓDIGO: CMSA-TH-F-01
ASISTENCIA A CAPACITACION		VERSIÓN: 01
FECHA:		
TEMA:	Derechos y Deberes en Salud	
DURACION:		
LUGAR:	Enviados por whatsapp	
EXPOSITOR:		
1	RIVERA MONTAÑA	310 318894
2	SANTANDRÉS JACO	7209038516
3	EDUARDO LEON	310 818354
4	JESSICA RODRIGUEZ	311 550077
5	DANI MORALES	317 777766
6	GUSTAVO ALVARADO	315 2531952
7	FRANCISCA PARRA	319 092127
8	ANGELA BALLEGAARD	315 652155
9	CLAYTON MORALES	320 862669
10	ANGELA ALVARADO	302 302659
11	ROSALBA MORALES	314 71857
12	CLAUDIA BARRERA	315 652155
13	ESTHER GILLESPIE	315 652155
14	DANIELA DIAZ	314 205385
15	ANGELA PARRA	319 092127
16	YOLLY BARRERA	314 71857
17	CLAUDIA BARRERA	315 652155
18	CLAUDIA BARRERA	315 652155
19	CLAUDIA BARRERA	315 652155
20	CLAUDIA BARRERA	315 652155
21		

Observaciones:
Se realizó capacitación a los usuarios del Centro Médico Salud Oportuna Andina en Derechos y Deberes en Salud por medio de Redes de whatsapp

Firma expositor: *[Firma]*

E2Lb

Realizar acciones con los usuarios en general como celebración del día del adulto mayor, de la madre, del padre, etc. Como incentivo para la Participación Social.

Fecha: 10/10/2023

Evento: Día del Adulto Mayor

Hoja de Análisis de evento: En su día se les hace un homenaje al adulto mayor que asisten a nuestra institución resaltando su grandeza por tan loable labor. Se hizo entrega de un detalle a cada uno de ellos.



Fecha: 15/05/2023

Evento: Día de las madres

Hoja de Análisis de evento: En su día se les hace un homenaje a las madres que asisten a nuestra institución resaltando su grandeza por tan loable labor. Se hizo entrega de un detalle a cada una de ellas.



Fecha: 29/06/2023

Evento: Día del padre

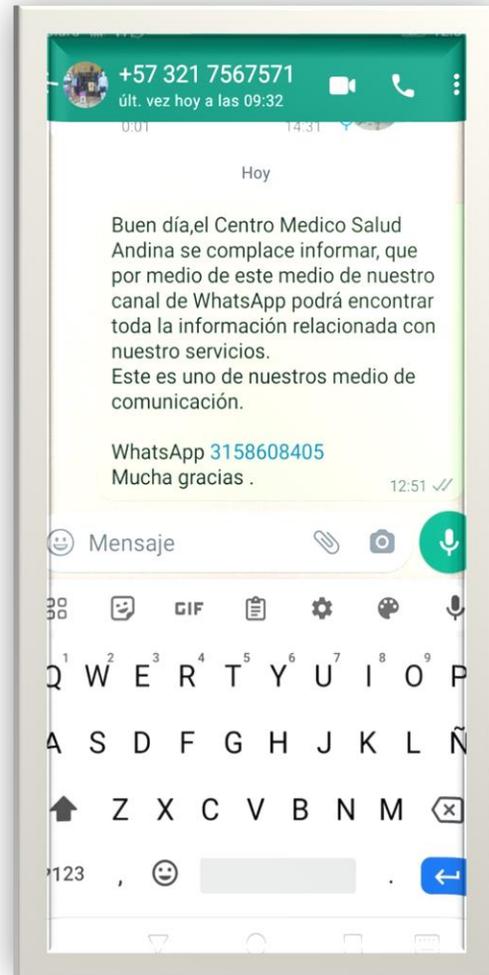
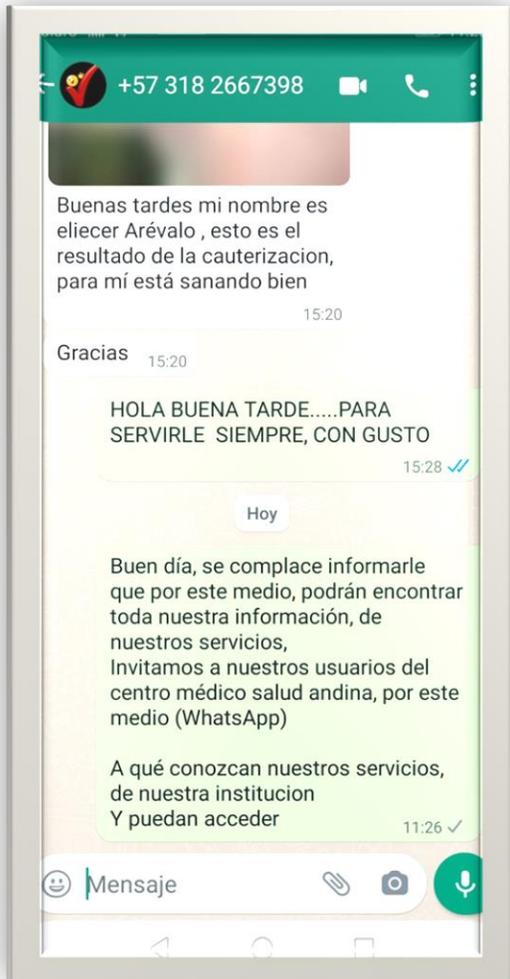
Hoja de Análisis de evento: En su día se les hace un homenaje a los padres que asisten a nuestra institución resaltando su grandeza por tan loable labor. Se hizo entrega de un detalle a cada uno de ellos.



Responsable: Jessica Herrera Argel

E2LC

Actividad: Capacitación a los usuarios en general en el manejo de WhatsApp, mensaje de texto con el fin de establecer una relación más directa con la IPS.



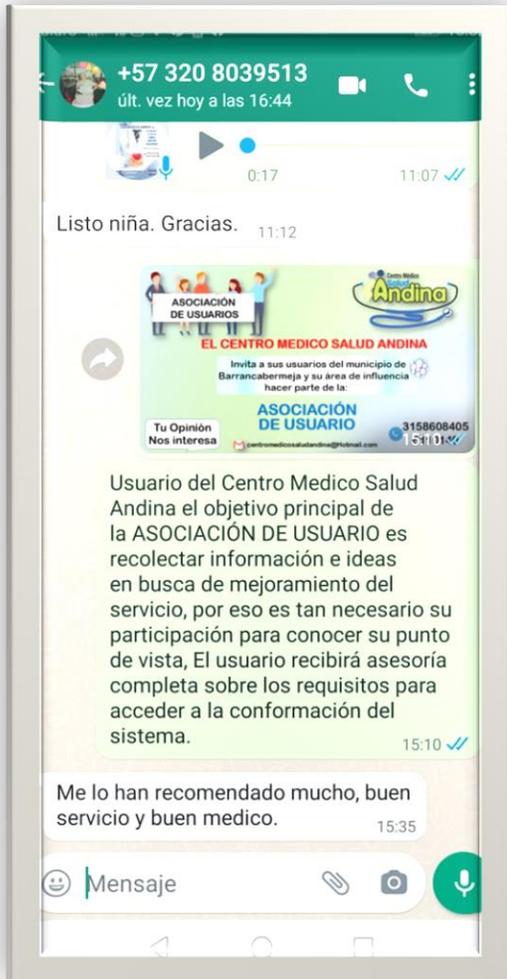
E2Ld

Actividad: Dar a conocer en los diferentes medios de comunicación, página web, redes sociales como Facebook e Instagram y por WhatsApp la Política de Participación Social en Salud y Asociación de Usuarios.



https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=pfbid0325etAKp8JfUrniXb2JBqGmejeuhJnqGZXYwSFDTuVYf3JKwaDkVd1rSynjU6PQUI&id=10083354469826&mibextid=Nif5oz





E2Le

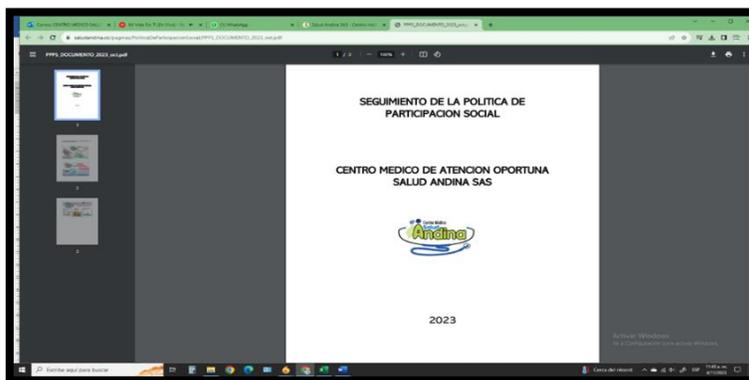
Actividad: Utilizar las redes de difusión conocidas, página web, WhatsApp, cartelera folletos entre otros donde se invite a los usuarios a que participen de la Asociación.

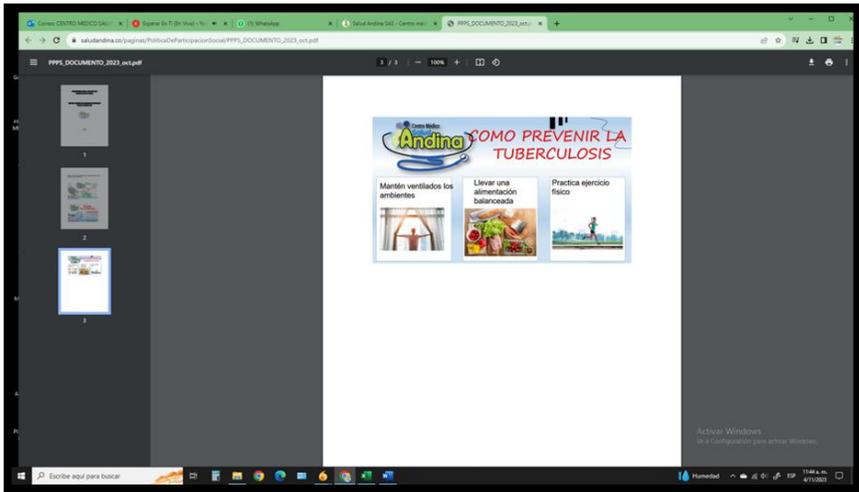
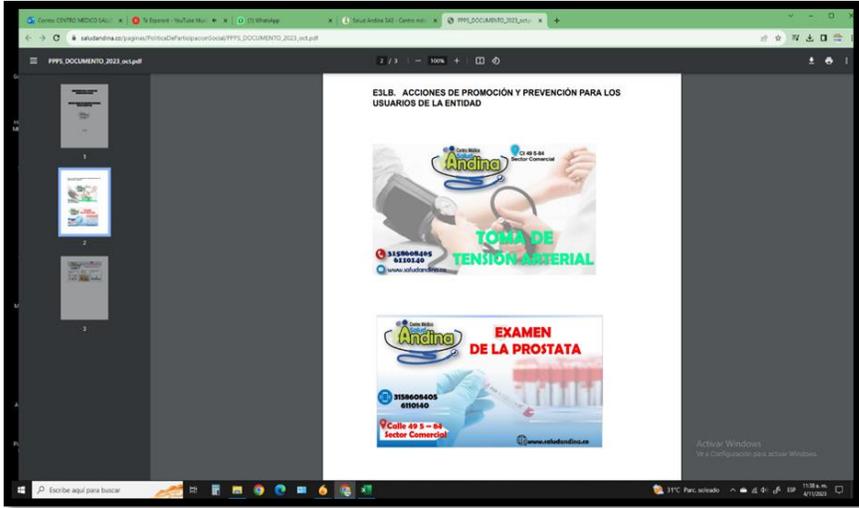


E3Lb

Actividad: Dar a conocer tres acciones de promoción y prevención a través de la página web para los usuarios de la entidad.

<https://www.saludandina.co/>





E3Ld

Actividad: Realizar capacitación de autocuidado de acuerdo a los diferentes grupos de vida de la población-Grupos de edades.



La salud es de todos Minsa/ud **CÓRTALE LAS ALAS AL DENGUE.**

La mejor manera de prevenir el dengue es "no dejar nacer los mosquitos" reúñase con sus vecinos y haga brigadas para acabar con ellos, es sencillo

¿Qué es el Dengue? Es una enfermedad infecciosa por el mosquito Aedes Aegypti de patas blancas.

Si te da fiebre alta sin estar resfriado y alguno de estos síntomas:

- Dolor de cabeza (detrás de los ojos)
- Nauseas y vómito
- Erupción en la piel
- Dolor muscular y de las articulaciones
- Cansancio
- Sangrado de nariz y encías

Si ELIMINAMOS sus criaderos no habrá TRANSMISIÓN DE DENGUE

Lugares donde el mosquito se reproduce:

- Lavaderos sin mantenimiento
- Botellas
- Fuentes de agua
- Llantas
- Flores con agua
- Materas y latas vacías

CENTRO MEDICO DE ATENCION OPORTUNA SALUD ANDINA S.A.S CODIGO: CMSA-AU-F-03

FORMATO DE ENTREGA DE INFORMACION AL USUARIO VERSIÓN 02

TEMA: Dengue
 DURACIÓN: 1 hora
 LUGAR: Centro Médico Salud Andina
 EXPOSITOR: Raúl Rodríguez Suárez

FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	C.C.	FIRMA
26/09/23	Andrés Durango Améndiz	1003257295	[Firma]
26/09/23	Laura Benito	1016700492	[Firma]
26/09/23	Rosalinda Alencas	78238702	[Firma]
26/09/23	Valia Duarte James	37578509	[Firma]
26/09/23	William Henao o Henao	91443917	[Firma]
26/09/23	Ernesto Pineda Ruiz	60151507	[Firma]
26/09/23	Valeria Torres Garcia	100200747	[Firma]
26/09/23	Denise Chaves	26600356	[Firma]
26/09/23	Olga Amparo	63469609	[Firma]
26/09/23	Erminson Cueto	11637586	[Firma]
26/09/23	Patricia Rodríguez	97407307	[Firma]
26/09/23	Yolanda Encarnación Ojeda	1069108445	[Firma]
26/09/23	Edna López	12980722	[Firma]
26/09/23	Franco Raúl Jaimes	106824081	[Firma]

COMENTARIOS Y OBSERVACIONES:

E4Lb

Actividad: Actualizar los canales de información página web dos redes sociales WhatsApp a los que accede la ciudadanía en general.



E4Lc

Actividad: Apertura del buzón de las PQRS de la IPS acompañados de un usuario.



Acta de apertura del buzón

		CENTRO MEDICO DE ATENCIÓN OPORTUNA SALUD ANDINA		CÓDIGO: CMSA-AU-F-04
		APERTURA DE BUZÓN		VERSIÓN 01
FECHA DE APERTURA	NO. DE BUZÓN	NÚMERO DE QUEJAS	RESPONSABLE DE APERTURA	TESTIGO
18 Marzo 2023	RECEPCIÓN	1	Jessica Henara A.	Nelly Muñoz A. cc: 26053226
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
03 ABRIL 2023	RECEPCIÓN		Jessica Henara A.	cc: 1005 623 380 Jessica Ochoa
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
16 Mayo 2023	RECEPCIÓN	1	Jessica Henara A.	Javi 1005155386
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
06 Junio 2023	RECEPCIÓN		Jessica Henara A.	Javi 63461123
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
04 Julio 2023	RECEPCIÓN		Jessica Henara A.	Eduardo 1097616782
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			

Con el presente registro se pretende evidenciar la apertura al "Buzón de Quejas y Sugerencias" de la institución, cerciorándose de no existir ninguna violación de la cerradura, como lo observan y constan los que participan.

		CENTRO MEDICO DE ATENCIÓN OPORTUNA SALUD ANDINA		CÓDIGO: CMSA-AU-F-04
		APERTURA DE BUZÓN		VERSIÓN 01
FECHA DE APERTURA	NO. DE BUZÓN	NÚMERO DE QUEJAS	RESPONSABLE DE APERTURA	TESTIGO
10 agosto 2023	RECEPCIÓN		Jessica Henara A.	Waldina Avila R 1005169219
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
11 Septiembre 2023	RECEPCIÓN	1	Jessica Henara	Jaura Trespacios 1.103.672.702
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
10 octubre 2023	RECEPCIÓN	1	Jessica Henara	Elara Guzmán 1096204781
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
06 Noviembre 2023	RECEPCIÓN		Hospitalis Médica	Café y Sol Café y Sol
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
05 diciembre 2023	RECEPCIÓN		Hospitalis Médica	Mariu Natalia
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			

Con el presente registro se pretende evidenciar la apertura al "Buzón de Quejas y Sugerencias" de la institución, cerciorándose de no existir ninguna violación de la cerradura, como lo observan y constan los que participan.

E4Ld

Actividad: Realizar trimestralmente análisis de las PQRS de la IPS con la gerencia y publicar en cartelera de la entidad.

Análisis del PQRS del Centro Médico Salud Andina

Fecha: 03/18/2023

Para el primer trimestre del año 2023 la entidad recibió un PQRS del señor Pedro Pimiento con cedula: 91437109 donde el paciente informa que recibió una mala atención por parte de una de las funcionarias del Centro Médico. Se realiza un plan de mejora, y se generan métodos de capacitación al personal sobre la comunicación con el usuario, también realizamos rotación del personal administrativo con el fin de mejorar y solucionar las inconformidades de los clientes.

Análisis del PQRS del Centro Médico Salud Andina

Fecha:05/16/2023

Para el segundo trimestre del año 2023 la entidad recibió un PQRS de la señora Maribel Campo Chago con cedula: 30875247 donde la paciente informa que el médico estuvo en el celular en el momento de la consulta y se sintió mal atendida por parte del funcionario. Se le informa al médico de la insatisfacción del paciente, se ejecuta un plan de mejoramiento para el profesional como capacitación sobre la importancia de la atención al usuario, con el fin de mejorar y dar solución a la situación.

Una vez determinada la solución, se realiza y se le comunica al cliente detalladamente, las medidas que se tomaron para resolver el problema. Se le valora al paciente la confianza depositada en la empresa, se le pide disculpa, y se le agradece el hecho de haber presentado la queja o reclamo, ya que esta nos ayuda a tomar correctivos y mejorar nuestros servicios en la institución.

Análisis del PQRS del Centro Médico Salud Andina

Fecha: 09/11/2023

Para el tercer trimestre del año 2023 la entidad recibió un PQRS con respecto a los precios de la institución donde el paciente informa que los valores no le parecen cómodos, pero se le explica al paciente que antes de asignar los precios a la entidad se hizo un estudio de mercadeo y estos están dentro del margen comercial.

Análisis del PQRS del Centro Médico Salud Andina

Fecha:10/10/2023

Para el cuarto trimestre del año 2023 al realizar la apertura del buzón la institución no recibió ninguna PQRS .se seguirá llevando el seguimiento de las quejas o sugerencias que tengan los usuarios con respecto a los servicios prestados en el Centro Médico Salud Andina.

E5Ld

Difundir el mecanismo de Comité de Ética entre los usuarios.

CENTRO MEDICO SALUD ANDINA

POLITICA DE PARTICIPACION DE SALUD

(RESOLUCION 2083/2017)

¿Qué beneficios tiene para los ciudadanos la Política de Participación Social en Salud?

Como ciudadanos, un instrumento legal nuestra participación en decisiones y ejercer recursos y actores del na de salud.

Verdad... la participación en salud también es un derecho!

¿QUE ES LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD?

La participación social en la gestión de la salud se entiende como la acción de actores locales con capacidades, habilidades y oportunidad para identificar problemas, necesidades, definir prioridades, y tomar y respaldar las propuestas en la construcción del desarrollo de la salud.

Formas de participación social

- Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud
- Servicios de Atención a la Comunidad (SAC)
- Sistema de Atención del Usuario (SAU)
- Comité de Participación Comunitaria (COPICO)
- Asociación de Usuarios
- Comité de Ética Hospitalaria
- Vecinos Ciudadanos en Salud

RESOLUCION 2083 DE 2017

Tipos de padecimientos cardiacos

Infecciones del corazón
Causadas por bacterias, virus y hongos

Enfermedad de la arteria coronaria (EAC)
La enfermedad más común que afecta al corazón

Defectos cardiacos congénitos
Problemas que afectan al corazón al nacer

Arterioesclerosis
Endurecimiento de las arterias

Arritmias
Alteraciones en el ritmo cardíaco

Insuficiencia cardíaca
Los músculos del corazón se debilitan o dañan

Mezquinos, VPH EN LA PIEL

MEZQUINOS Son verrugas
MOLICANAS, REPRODUCIDAS Y APARECE

CAUSA: UNO DE LOS TIPOS DE VIRUS DEL PAPILOMA HUMANO (VPH)

TRATAMIENTO

- Suelen desaparecer por sí solas
- Si es necesario removerlas, se puede usar:
 - Ácido salicílico como medicamento adyuvante
 - Crioterapia (helioflato con criopagos líquido)
 - Otros métodos como el láser

SUELEN APARECER EN:

- Manos
- Caras
- Genitales
- Labios

Grupos de riesgo

LETRA

Definición

Comité de ética

Organismo multidisciplinario, que se desempeña en las instituciones prestadoras de salud y cuya función principal es la de asesorar, apoyar y formular recomendaciones sobre los aspectos éticos de casos presentados por el personal de la salud involucrado en la toma de decisiones clínicas.

Integrantes

- Representante legal o su delegado
- Representante del equipo médico
- Representante del personal de enfermería
- Representante de la Asociación de Usuarios de la IPS.

Funciones principales Comité de Ética

- Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria los derechos y deberes en salud.
- Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad humana y tecnológica de los servicios de salud y vigilar su cumplimiento.
- Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.
- Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.