

**INFORME DE EVIDENCIAS DE  
EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN  
DE LA POLÍTICA DE  
PARTICIPACIÓN SOCIAL EN  
SALUD**

**2023**

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
LINEA E1La:.....	4
LINEA E1Lb: .....	6
LINEA E1Le:.....	9
LINEA E1Lh: .....	10
LINEA E2la: .....	12
LINEA E2Lb: .....	14
LINEA E2Ld.....	16
LINEA E2Le:.....	20
LINEA E3La:.....	21
LINEA E3Lb.....	22
LINEA E3Lc .....	24
LINEA E3Ld.....	26
LINEA E4La.....	30
LINEA E4Lb.....	31
LINEA E4Lc .....	32
LINEA E4Ld.....	33
LINEA E4Le.....	36
LINEA E5Ld.....	40

## INTRODUCCIÓN

La **participación social** en **salud**, definida **como** derecho y deber del individuo, establece una serie de mecanismos institucionales para la **participación** colectiva de los usuarios y el Estado en la protección y promoción de la **salud**, constituyendo una estrategia de empoderamiento.

Ese informe tiene como objetivo mostrar las evidencias que fueron programadas en el año 2023, enmarcadas dentro de la resolución 2036 del 2017, en donde se definieron 5 ejes estratégicos que marcan la ruta a seguir en términos de acciones efectivas, los cuales se desarrollan bajo tres estrategias operativas (gestión, comunicación y educación) y que tiene como finalidad garantizar el derecho a la participación social en salud.

## **PLAN DE ACCIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 2023**

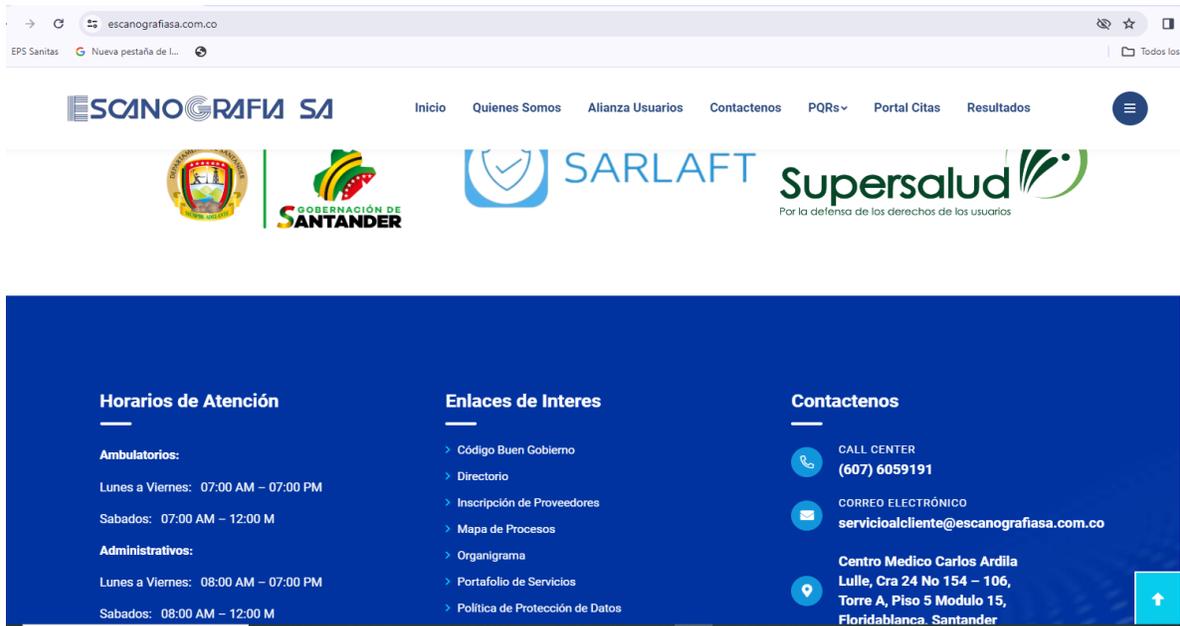
### **EJE 1**

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTIA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

**LINEA E1La:** DESTINAR Y GESTIONAR LOS RECURSOS FINANCIEROS NECESARIOS EN LOS PRESUPUESTOS EN EL NIVEL NACIONAL Y TERRITORIAL ORIENTADOS A FORTALECER LAS ESTRUCTURAS ADMINISTRATIVAS Y EL RECURSO HUMANO DEDICADO AL FOMENTO Y GESTIÓN DE LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN Y EN EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

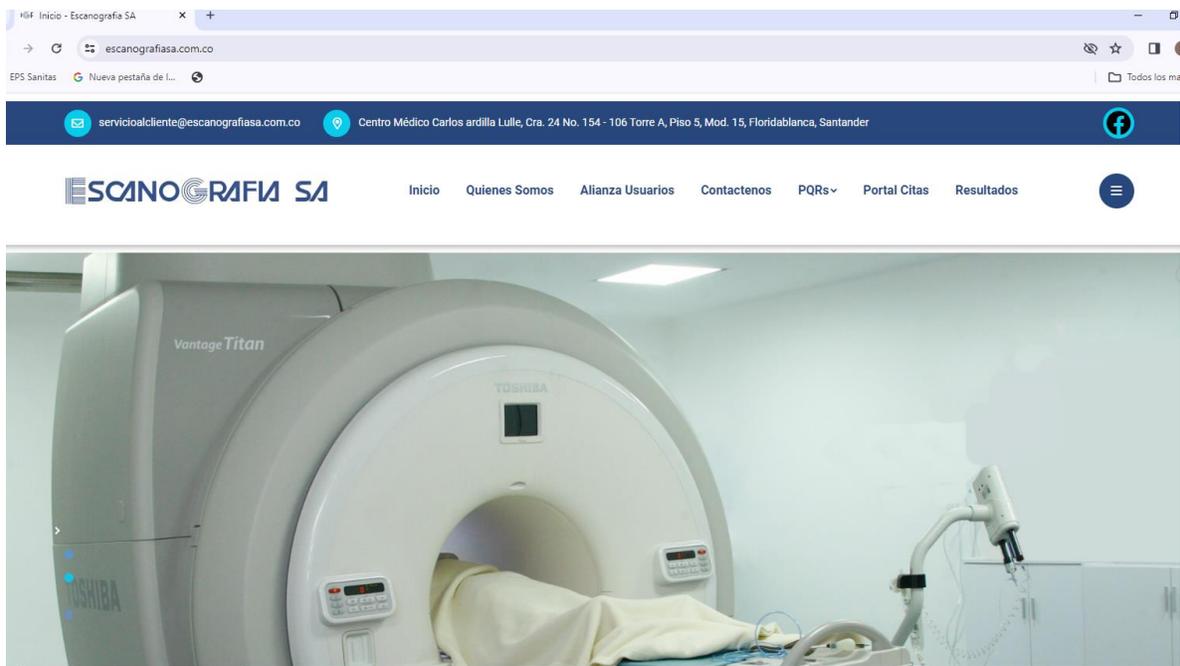
**ACTIVIDAD:** MODERNIZAR LA PAGINA WEB DE ACUERDO A LA REGLAMENTACION EXISTENTE

**EVIDENCIA:** La página web se actualizó acorde a la exigencia de la superintendencia de industria y comercio, ejemplo de ello: Horario de atención y pagos en línea



## ACTIVIDAD: CREAR UNA RED SOCIAL INFORMATIVA DE LA IPS

**EVIDENCIA:** La IPS creó el perfil institucional en la red social de Facebook, en donde está proyectado subir información de importancia para la comunidad.

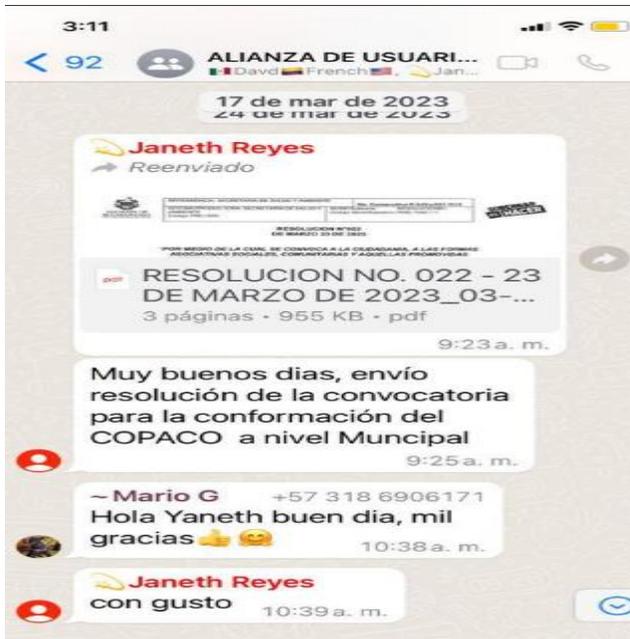


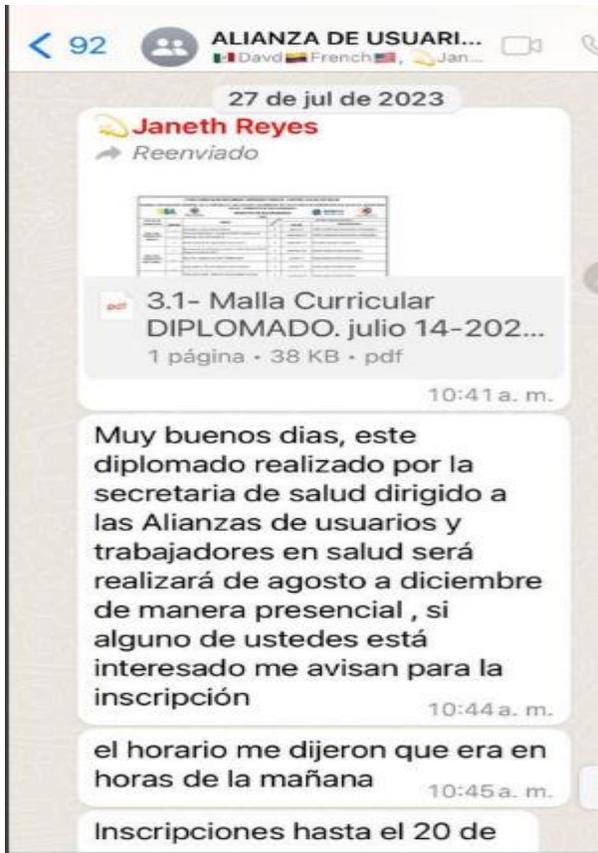
**LINEA E1Lb:** DEFINIR LOS PROGRAMAS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN AL PERSONAL DEL SECTOR SALUD PARA LA GENERACION DE CAPACIDADES PARA EL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN SOCIAL, ASI COMO, HERRAMIENTAS PEDAGÓGICAS, DIDÁCTICAS Y TECNOLÓGICAS QUE PERMITAN LA INTERVENCIÓN DE LA COMUNIDAD EN EL SECTOR

**ACTIVIDAD: CAPACITAR A LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS SOBRE PPSS**

**EVIDENCIA:** Se realizó socialización de los diferentes talleres dados por la secretaria de salud departamental a los participantes de la Alianza de Usuarios en temas relacionados con PPSS a los cuales participaron de manera activa.







**ACTIVIDAD: CAPACITAR A LOS COLABORADORES DEL AREA DE ATENCION AL USUARIO SOBRE PPSS**

**EVIDENCIA:** Se realizó socialización de los diferentes talleres dados por la secretaria de salud departamental a los colaboradores del área de atención al usuario en temas relacionados con PPSS a los cuales participaron de manera activa. Los talleres a los cuales se asistieron fueron los mismos a los que asistieron los miembros de la Alianza de usuarios.

**LINEA E1Le:** REALIZAR GESTIONES INTERINSTITUCIONALES PARA LA FORMACIÓN DE LA COMUNIDAD EN PLANEACIÓN, PRESUPUESTACIÓN Y CONTROL SOCIAL EN SALUD

**ACTIVIDAD:** GESTIONAR CON INSTITUCIONES EDUCATIVAS FORMACIONES EN CONTROL SOCIAL EN SALUD

**EVIDENCIA:** Janeth Reyes Nova, cursó aprobó la acción de Formación “Implementación de la política de participación social en salud



**El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA**

*En cumplimiento de la Ley 119 de 1994*

*Hace constar que*

**JANETH REYES NOVA**  
*Con Cédula de Ciudadanía No. 63485777*

*Cursó y aprobó la acción de Formación*

**IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.**

*con una duración de 48 horas*

*En testimonio de lo anterior, se firma el presente en Barranquilla, a los veinte (20) días del mes de julio de dos mil veintitres (2023)*

Firmado Digitalmente por

Una firma manuscrita digitalizada en tinta negra, que parece ser "Rojas".

JACQUELINE ROJAS SOLANO  
Subdirectora (E)  
CENTRO PARA EL DESARROLLO AGROPECUARIO Y AGROINDUSTRIAL  
REGIONAL ATLÁNTICO

91229990 - 20/07/2023  
FECHA REGISTRO

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web <http://certificados.sena.edu.co>, bajo el número 910300277450CC63485777C.

Comunicación directa con la secretaria de Salud con el fin de conocer temas de PPSS y divulgarlos con la Alianza de usuarios febrero 13/02/2023



**LINEA E1Lh:** INCORPORAR EL ENFOQUE DIFERENCIAL EN EL DESARROLLO DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD EN LA DEFINICIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DEL SECTOR SALUD

**ACTIVIDAD:** INSCRIPCIÓN EN LA PLATAFORMA DEL CENTRO RELEVO PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO CON LIMITACIÓN AUDITIVA

**EVIDENCIA:** Se intentó realizar la inscripción al centro relevo en repetidas ocasiones y nunca se obtuvo respuesta por parte de esta entidad.

Servicio Relevo de Llamadas   Videomensajes por WhatsApp   Servicio de Interpretación en línea SIEL   Atención al Usuario   Herramientas

### Líneas de atención

**Canal de Atención usuarios sordos**  
 Chat PQRS  
 Horario: Lunes a Viernes de 8:30 a.m - 5:00 p.m.  
**WhatsApp**  
 Número: 3142845323  
 Horario de atención: Lunes a viernes 8:30 a.m.- 5:00 p.m.  
 Mayor información: Ver video

**Canal de Atención usuarios oyentes**

### Ingresa tus datos

Nombre completo\*  
 Andrea Munera Rueda

Tipo de Identificación  
 Cédula de ciudadanía

Número de identificación \*  
 Omite caracteres como puntos, comas, apóstrofe o comilla simple.  
 1017214674  
 (número)

Email \*  
 servicioalcliente@radiologosespecializados.com.co

Teléfono fijo o móvil\*  
 Escriba solo números sin espacios, caracteres especiales u otros signos. Para teléfonos fijos fuera de Bogotá, inicie con el indicativo. Ejemplo: 47889900  
 3102315120  
 (número)

Departamento - municipio \*  
 Santander

centroderelievo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15258.html

Servicio Relevo de Llamadas   Videomensajes por WhatsApp   Servicio de Interpretación en línea SIEL   Atención al Usuario   Herramientas

Línea de atención telefónica: **3103157380 - Opción 2**  
 Horario: Lunes a Viernes 10:30 a.m. a 5:00 p.m.  
 Correo electrónico: pqr@centroderelievo.gov.co  
 Oficina - Sede Bogotá: **3103157380**

Floridablanca

Mensaje \*  
 Soy funcionaria de la empresa Escanografía S.A y Radiólogos Especializados de Bucaramanga, como mejoramiento continúa queremos tener acceso al CENTRO RELEVO, pero necesitamos información de como podemos realizar el registro como empresa y el paso a paso para tener comunicación con ustedes.

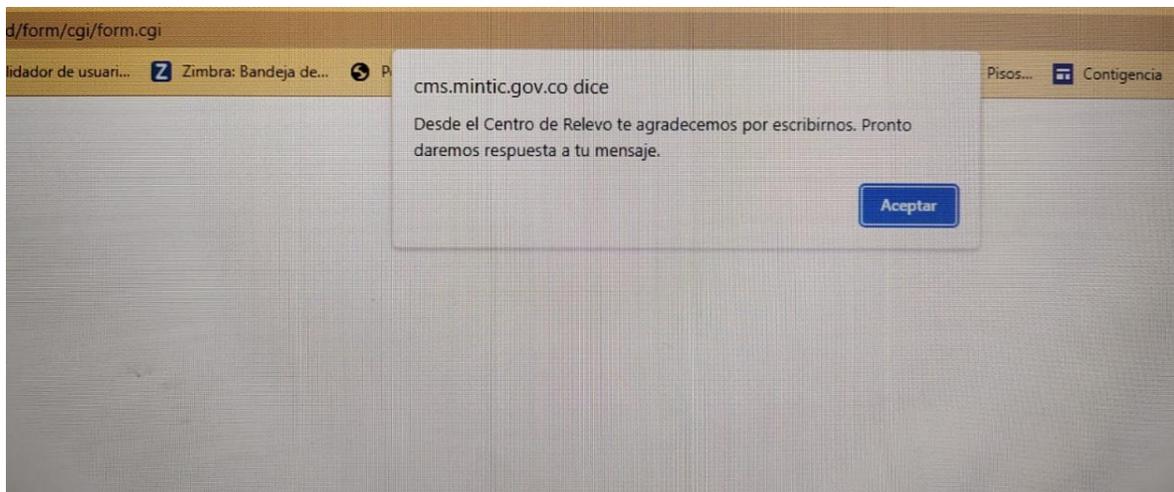
✓ No soy un robot   hCAPTCHA

**Enviar**

### Preguntas Frecuentes

Aquí encontraras las respuesta a las inquietudes más frecuentes de los usuario de Centro de Relevo.

**Ver más preguntas frecuentes**



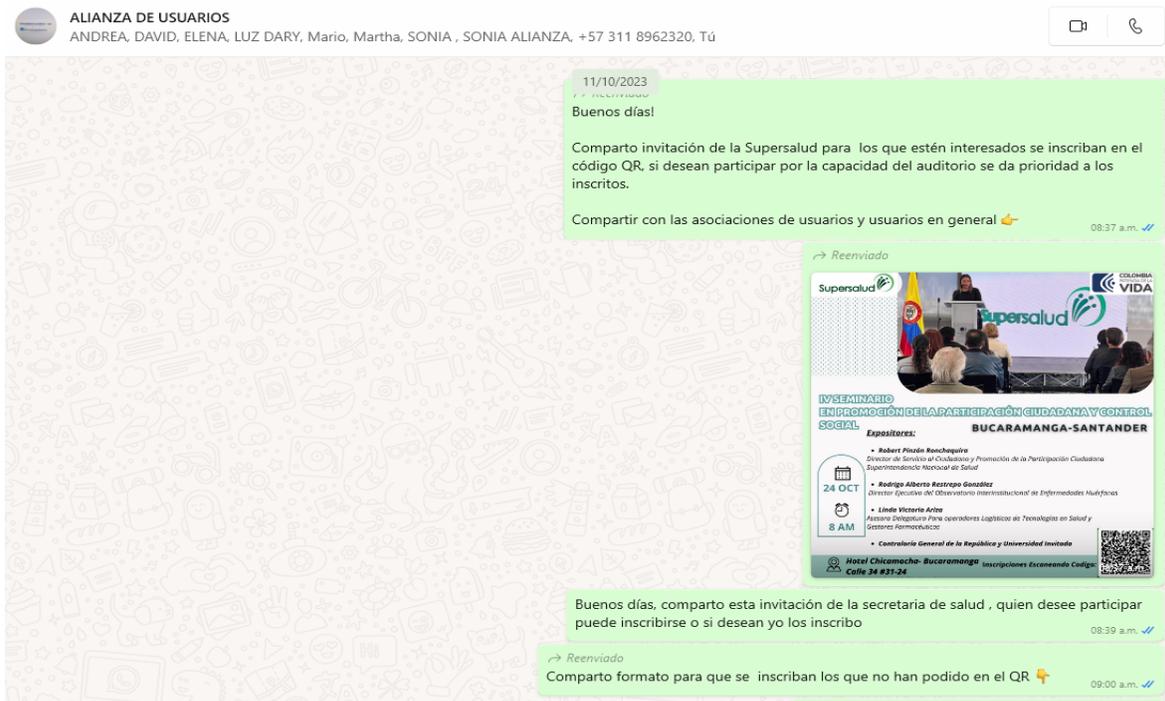
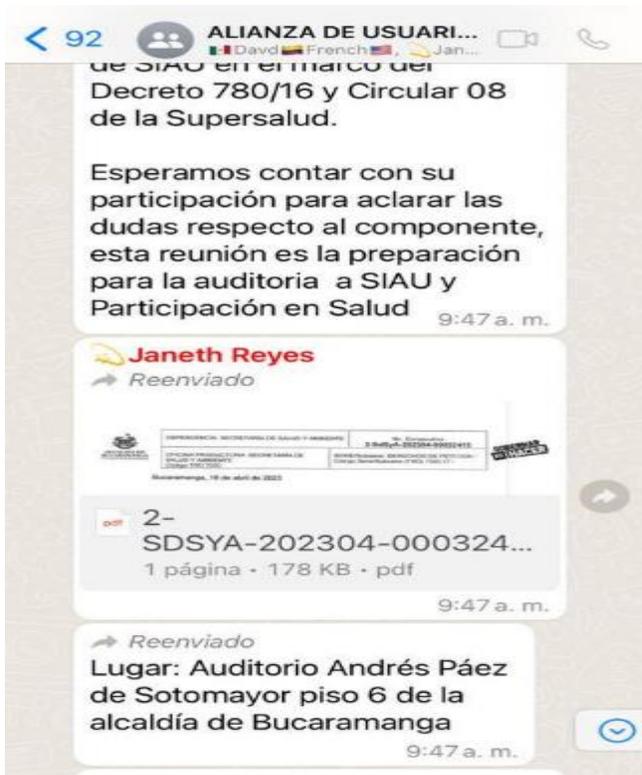
## **EJE 2**

### **EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y DE LAS ORGANIZACIONES**

**LINEA E2Ia:** CREAR UNA ESTRATEGIA PEDAGÓGICA PERMANENTE EN SALUD PARA CUALIFICAR A LOS CIUDADANOS EN LOS PROCESOS DE PARTICIPACIÓN, EN LOS TEMAS DE INTERÉS EN SALUD Y EN EL DERECHO A LA SALUD

**ACTIVIDAD:** SOCIALIZAR DIFERENTES TEMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL A LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS

**EVIDENCIA:** Se creó un grupo de WhatsApp en donde se socializa los diferentes talleres y/o seminarios programados por los diferentes entes territoriales



## **LINEA E2Lb: ESTABLECER LOS INCENTIVOS QUE PROPICIEN LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA**

**ACTIVIDAD:** DESCRIBIR EN LA PAGINA WEB LA FORMA COMO SE DEBE PRESENTAR SOLICITUDES ANTE LA ALIANZA DE USUARIOS Y COMO HACER PARTE DE LA MISMA

**EVIDENCIA:** En la página Web se describe la forma como se debe presentar la solicitud del usuario quien quiere hacer parte de la Alianza de usuarios

The screenshot shows the website for ESCANOGRAFIA SA. The navigation menu includes: Inicio, Quienes Somos, Alianza Usuarios, Contactenos, PQRs, Portal Citas, and Resultados. The main content area is divided into two columns. The left column contains a list of activities, including: mantener canales de comunicación con los aliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud; Vigilar que las decisiones que se tomen en la entidad se apliquen según lo acordado; Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados; Proponer a las entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo; Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socio económicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo establecido; Canalizar las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso; Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento; and Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las entidades de salud. The right column features a section titled '¿Cómo se organiza?' which states: 'A través de una convocatoria a los usuarios en la Institución que utilizan los servicios de salud, para que hagan parte de la Alianza y deberán cumplir con los siguientes requisitos: Haber recibido servicios de salud durante el último año en ESCANOGRAFIA S.A.; Presentar cédula de ciudadanía; No hallarse incurso ninguna inhabilidad definida en la norma; and Permanecer durante el tiempo que dure la asamblea.' Below this, it mentions: 'La Alianza es de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios, quienes deben presentar por escrito solicitud de admisión ante la Junta de Administración, en la que manifieste expresamente su voluntad de pertenecer a la Alianza de Usuarios quienes tendrán un (1) mes de plazo, contado a partir del día de recibo de la solicitud de ingreso, para resolver su aceptación.'

## **LINEA E2Lc: IMPULSAR Y PROMOCIONAR LAS INICIATIVAS DEL USO Y APROPIACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES EN LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD**

**ACTIVIDAD:** CAPACITAR A LOS USUARIOS Y/O FAMILIARES EL PROCESO DE ENTREGA DE RESULTADOS VIRTUAL

**EVIDENCIA:** Se socializa a los usuarios el proceso de entrega virtual de resultados con el fin promocionar la tecnología a la cual se tiene acceso para descargar los resultados de los exámenes tomados en la institución.

## ENTREGA DE RESULTADOS

Fecha Documento: 5/01/2024

Identificación Paciente: CC

Nombres y Apellidos:

Telefono:

Examen: RMN DE COLUMNA TORACICA SIMPLE

Recibe:

- FORMATO

Entrega de CD Entrega de Placas Estudios Anteriores 

Usuario Entrega: BAUTISTA ROA, WILLIAM FERNANDO

Firma

Fecha Entrega: 5/01/2024

Hora Entrega: 11:18:54

Autorizo a ESCANOGRAFIA S.A. al tratamiento de mis datos personales (o el tratamiento de los datos personales del menor de edad, mayor de edad o persona de condición de discapacidad mental que represento) aquí consignados, para que sean almacenados, usados y puestos en circulación o suprimidos, conforme a la Política de Tratamiento de la Información que la Organización ha adoptado y que se encuentra publicada en la página web [www.escanografiasa.com.co](http://www.escanografiasa.com.co) que declaro conocer y por ellos estar informado de las finalidades de dicho tratamiento. He sido informado que para el ejercicio de mis derechos, podré dirigirme a través de los siguientes canales (i) página web [www.escanografiasa.com.co](http://www.escanografiasa.com.co), (ii) correo electrónico [servicialcliente@escanografiasa.com.co](mailto:servicialcliente@escanografiasa.com.co), (iii) personalmente mediante contacto con el personal de atención al paciente en las instalaciones de la organización. Así mismo, declaro que se me ha advertido la posibilidad de oponerme al tratamiento de datos sensibles como datos de salud, biométricos o de menores de edad, entre otros, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.

23/1/24, 11:48

about:blank

Paciente: L

Documento:

## Ahora consulta tu resultado en línea

Conserva este instructivo: tu médico lo necesitará para ver tu resultado.

Desde tu celular:

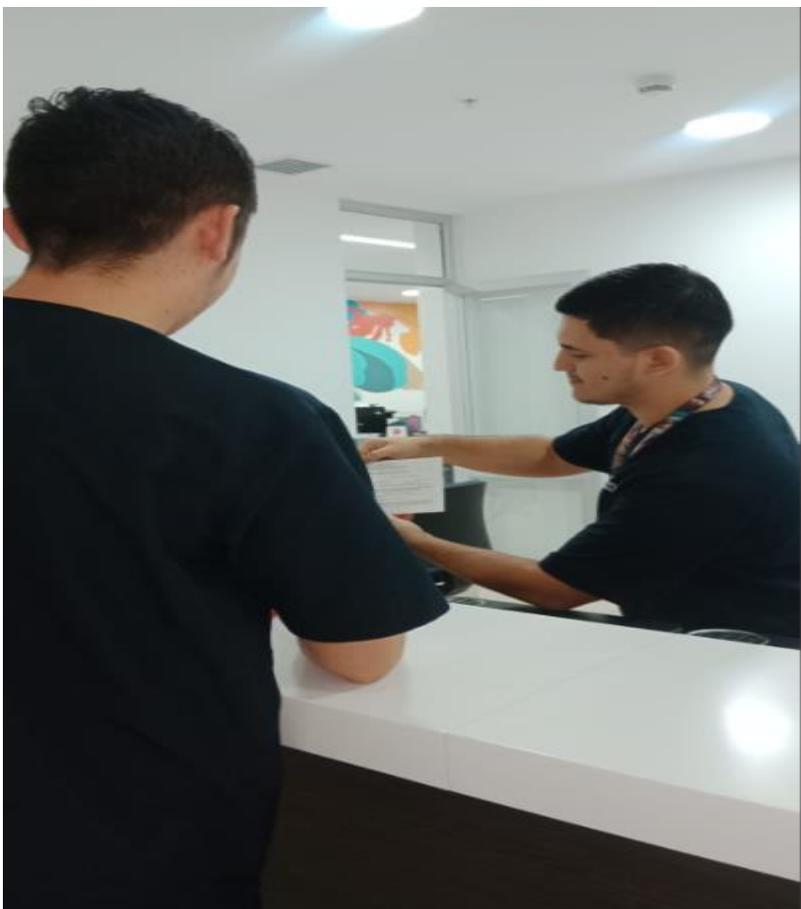
1. Escanée este código QR o haz clic en el enlace que te enviamos por mensaje de texto.
2. Ingresa el número de teléfono que diste en recepción el día del examen.
3. En pantalla podrás ver tus imágenes.

Desde un computador y para médicos.

1. Entra a <https://escanografia.qpasa.com.co>
2. Escribe en orden estas tres palabras:

**gallo - mauricio - gente**

3. Ingresa el número de teléfono que diste en recepción el día del examen.
4. En pantalla podrás ver el resultado.



**LINEA E2Ld:** FORTALECER LAS ESTRATEGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INCLUIDO EL ACCESO A MEDIOS, BOLETINES, PERIÓDICOS QUE POSIBILITE ESPACIOS A LAS ORGANIZACIONES PARA IMPULSAR Y VISIBILIZAR SUS PROCESOS PARTICIPATIVOS

**ACTIVIDAD:** DIVULGAR POR MEDIO DE POSTERS DIFERENTES TEMAS RELACIONADOS CON SALUD PARA CONOCIMIENTO DEL PACIENTE Y SU FAMILIA

**EVIDENCIA:** En las redes sociales y poster ubicados en la IPS se promociona temas relacionados con salud.

Publicaciones

Información

Más ▾

El doctor 🧑‍⚕️ Daniel Mantilla Garcia - Radiólogo Intervencionista MD-PhD. Nos explica y muestra el procedimiento a tener en cuenta frente a la cirugía de Aneurisma Cerebral. El equipo 🧑‍🔬 de Radiólogos Intervencionistas, en compañía del grupo multidisciplinario de médicos, especialistas y personal de salud de la Clínica FOSCAL 🇨🇴; tienen como objetivo, brindar el mejor 🏆 tratamiento a las personas con enfermedades neurovasculares. En la Clínica FOSCAL somos esperanza de vida. ❤️

#EsperanzaDeVida #Salud  
#PrevenciónEnSalud #ClinicaFOSCAL  
#FOSCAL #Santander #vida #Vida  
#AneurismaCerebral



👍❤️ 50

20 veces compartido • 1,242 visualizaciones

18-08 -2023

Clínica FOSCAL

Encuentro virtual para comunidad

¿Cómo reconocer un ACV -trombosis o derrame cerebral- y actuar a tiempo?

PhD. Daniel Mantilla García  
Capítulo de Radiología  
#InternacionaFOSCAL

Dr. Edgar Gómez Loñiton  
Coordinador de Medicina  
InternacionaFOSCAL

Conexión por nuestro canal de Youtube  
<https://www.youtube.com/@edulofscal>

21 de junio de 2023  
8:00 pm

unab

Ver más

CLÚSTER SALUD

**DÍA MUNDIAL DEL ACV**  
(Trombosis o derrame cerebral)

Acompáñanos este **viernes 27 de octubre**  
de **8:00 a.m a 12:00 p.m** en el stand  
que se encontrará disponible  
frente a la papelería del primer piso  
de la Clínica **FOSCAL Internacional**.

Conocerás los síntomas claves para reconocer un ACV,  
disfrutarás degustaciones y aprenderás rutinas para ser más activa.

**Nuestras acciones cuentan,**  
el tratamiento oportuno puede salvar una vida

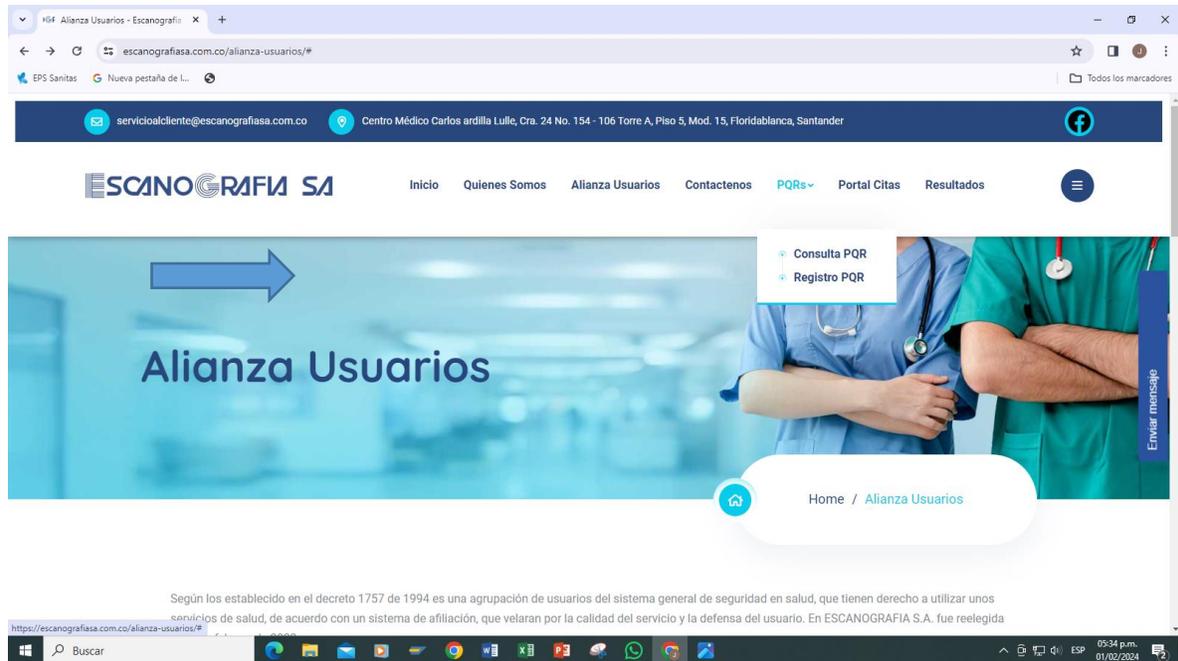


No.	NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	TIPO DE DOCUMENTO				No DE IDENTIFICACIÓN	ROL		EDAD	EPS	IPS DE ATENCIÓN O ZONIFICACIÓN	No CELULAR	FIRMA
		R.C	T.J	C.C	C.E		Paciente	Familiar					
9	Maria Fajardo Melero		X			X		50	Sanitas	Fiscal.		67111111	
10	Yolanda Galo			X		X		59	NEPS	Fiscal.		81011111	
11	Maria Leticia Banero			X		X		59	NEPS	Fiscal.		MARIA LETICIA	
12	Rubielu Delacruz			X		X		62	NEPS	Fiscal.		91111111	
13	Jorge Enrique Torres			X		X		68	NEPS	Fiscal.		15111111	
14	Luz Marina Lora			X		X		64	NIPS	Fiscal.		10111111	
15	Dominica Sarmiento			X		X		64	NEPS	Fiscal.		26111111	
16	Daisy Torres		X			X		61	Avanzada	Fiscal.		20111111	
17	Maria Mera			X		X		49	Avanzada	Fiscal.		21111111	
18	Eusebia Robayo			X		X		51	Avanzada	Fiscal.		12111111	
19	Nelly Sarmiento			X		X		61	Avanzada	Fiscal. S		25111111	
20	Concepcion Torres			X		X		70	NEPS	Fiscal.		28111111	
21	Bellanca Medina Telen			X		X		61	Avanzada	Fiscal.		29111111	
22	Josira Moya			X		X		27	Coosolid	Grupa		49011111	
23	Daris Nieto			X		X		33	MUES	Bananco		73111111	
24	Ana Fátima Murillo			X		X		69	Avanzada	Fiscal.		92111111	
25	Felmer Duran			X		X		42	Avanzada	Fiscal.		51111111	
26	Senia Pineda			X		X		56	Sanitas	Occisa		53111111	
27	Senia Pabon			X		X		44	NEPS	Comunio		11111111	
28	Marta Garcia			X		X		51	Avanzada	Fiscal.		16111111	
29	Domingo Ospede			X		X		65	Avanzada	Fiscal.		93111111	
30	Alvaro Pabon			X		X		71	Avanzada	Batallas		82111111	
31	Nancy Adria Quintan			X		X		55	NEPS	Alfonsa		11111111	
32	Alexis Carillo			X		X		28	NEPS	Sabana		11111111	
33	Jakeline Dominguez			X		X		57	Sanitas	Eya		11111111	

**LÍNEA E2Le:** PROMOVER LAS FORMAS DE CONVOCATORIA DE LOS ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN QUE RECONOZCA LAS DINÁMICAS TERRITORIALES Y COMUNITARIAS DEL SECTOR SALUD

**ACTIVIDAD:** GESTIONAR EFICAZMENTE EL APLICATIVO DEL SISTEMA DE PQRS

**EVIDENCIA:** el módulo de pqrsd se encuentra funcionando de manera activa y hace parte de la página web de la ips.



### Solicitud Oportunidad de Mejoramiento

Nuestra institución considera de vital importancia conocer la percepción sobre los servicios prestados, por lo tanto, para su trámite no omita ningún espacio. Esta información le permite a la organización generar las acciones correctivas, preventivas y de mejora necesarias para que usted pueda recibir los servicios que se merece e igualmente generar reconocimiento y exaltación a las áreas que lograron satisfacer su expectativa.

[CITAS SOLICITADAS O CANCELADAS NO SERÁN ATENDIDAS POR ESTE MEDIO](#)

### Registre su PQRD

Clasificación PQRD:

**Por favor seleccione una clasificación para su PQRD**

Nombres y Apellidos paciente:

Edad:

Nombres y Apellidos solicitante:

Ciudad:

Sede:

Tipo de Documento:

Eps:

Teléfono:

Correo electrónico:

Asunto:

Número Documento:

Correo electrónico paciente:

Dirección:

Eps Solicitante:

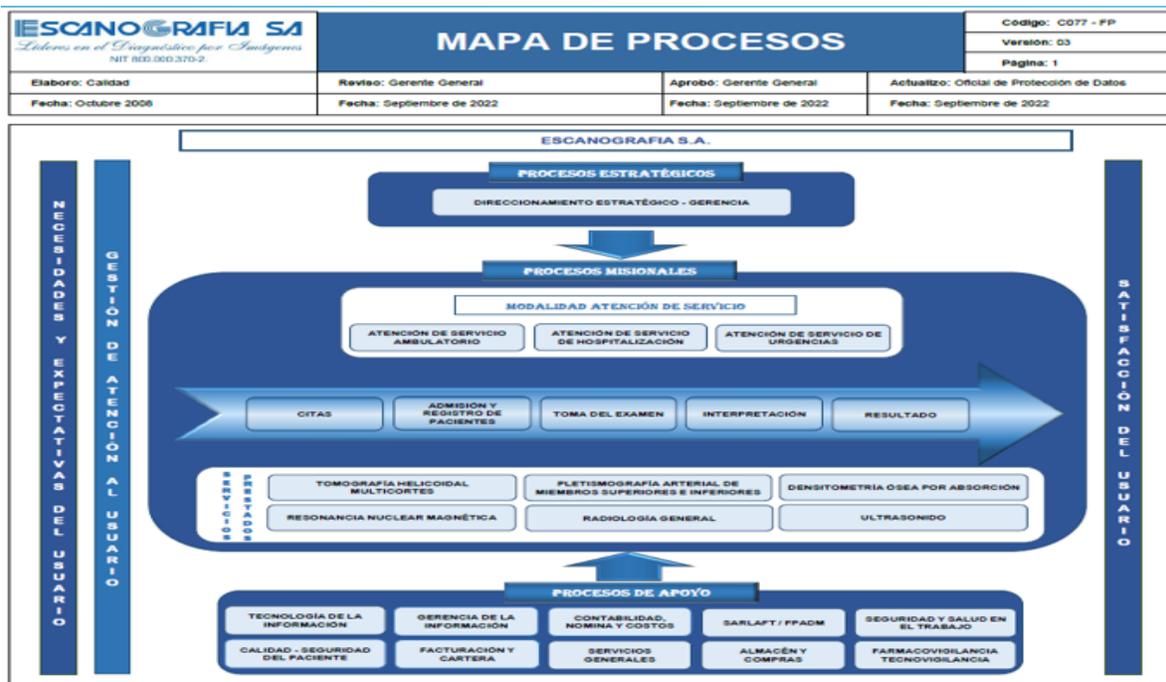
### EJE 3

#### CULTURA DEL SALUD

**LINEA E3La:** DEFINIR E IMPLEMENTAR LAS ESTRATEGIAS DE INCIDENCIA Y FORMACIÓN PARA FORTALECER LA SALUD PÚBLICA EN CONCERTACIÓN CON LAS COMUNIDADES

**ACTIVIDAD:** CAPACITAR A LA ALIANZA DE USUARIOS EN LA RUTA DE ATENCION IMPLEMENTADA EN LA INSTITUCION

**EVIDENCIA:** El día 26 de mayo de 2023 se socializó a la Alianza de usuarios sobre la ruta de atención establecida en la IPS.





**LINEA E3Lb:** DISEÑAR UNA ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE UNA CULTURA DE BIENESTAR Y SALUD CON PERSPECTIVA COMUNITARIA

**ACTIVIDAD:** CAPACITAR A LOS TRABAJADORES DE LA IPS EN LA RUTA DE COMUNICACIÓN Y MECANISMOS DE AUXILIO PSICOLOGICO PARA PREVENIR EL SUICIDIO PARA QUE SEAN MULTIPLICADORES EN SU COMUNIDAD

**EVIDENCIA:** Se realiza taller sobre la ruta de comunicación y mecanismo de auxilio psicológico al personal de la IPS, en diferentes áreas (COPASST, taller y dinámicas con todo el personal), durante los meses de marzo, junio, octubre y noviembre.

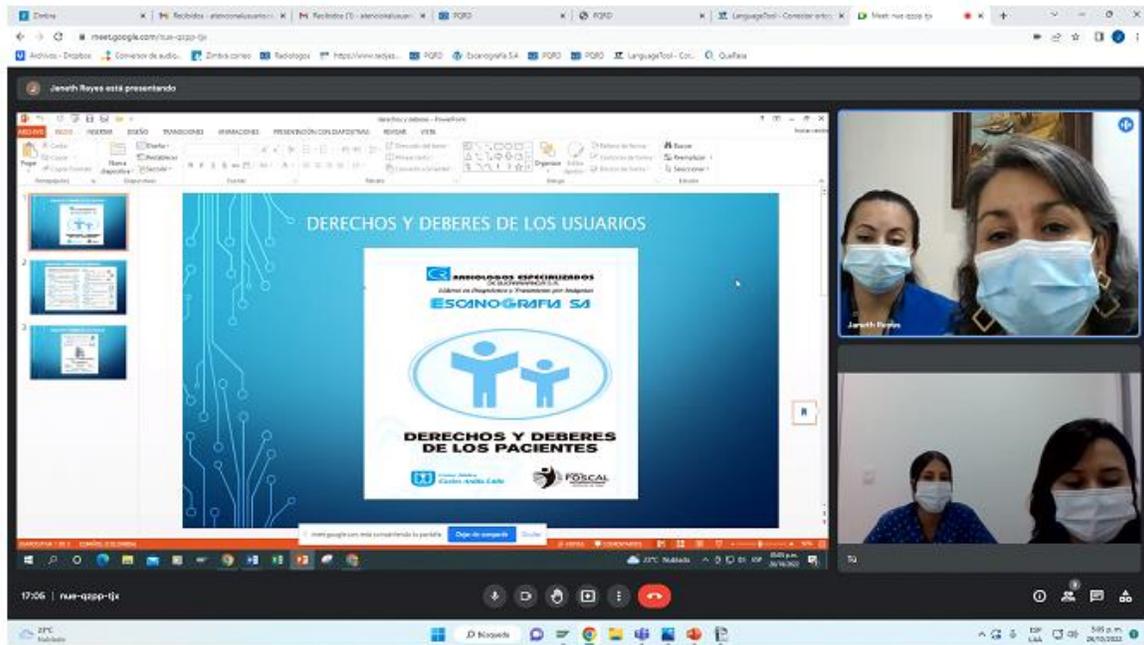




**LINEA E3Lc:** PROMOVER UN PROGRAMA DE FORMACIÓN DE FORMADORES COMUNITARIOS EN SALUD PÚBLICA CON ENFOQUE DE DERECHO DIFERENCIAL Y DE GÉNERO

**ACTIVIDAD:** SOCIALIZAR LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS A LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS

**EVIDENCIA:** Socialización de derechos y deberes a los miembros de la Alianza de usuarios



# DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

**RADIOLOGOS ESPECIALIZADOS DE BUCARAMANGA S.A y ESCANOGRAFIA S.A.**, son unas IPS que han adoptado los derechos y deberes de los pacientes como postulados básicos para propender por la humanización en la atención y el mejoramiento continuo de la calidad en la prestación de servicios en imágenes diagnósticas reglamentados por la Resolución 13437 de 1991.

**DERECHOS**

- 1 Disfrutar de una comunicación plena y clara, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto al diagnóstico de su enfermedad. 
- 2 Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre. 
- 3 Respetar la confidencialidad de su enfermedad, y que, sólo con su autorización, pueda ser conocida. 
- 4 A recibir información a cerca de los costos y trámites administrativo requeridos para su atención. 
- 5 Recibir la mejor asistencia médica disponible y con los recursos adecuados que garanticen su seguridad. 
- 6 Respetar la voluntad del usuario de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos del proceso investigativo. 
- 7 A un sistema de sugerencias y reclamaciones por la atención recibida. 

**DEBERES**

- 1 Cumplir las normas y políticas establecidas para el ingreso a la institución:
  - Se restringe el ingreso de armas o cualquier elemento que se considere peligroso, Resolución 0074/97 art. 6.
  - Los menores de edad siempre deben ingresar y permanecer en compañía de un adulto responsable.
  - Se prohíbe el ingreso de animales.
  - Se prohíbe el ingreso de bebidas alcohólicas.
  - Se prohíbe fumar dentro de la institución.
- 2 Proveer información correcta de antecedentes y enfermedades actuales, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud. 
- 3 Traer exámenes anteriores si el procedimiento lo requiere el día de la cita. 
- 4 Firmar los consentimientos informados de procedimientos, una vez sea informado de los beneficios y riesgos de los mismos. 
- 5 Seguir las recomendaciones previas y posteriores al procedimiento si así se requiere. 
- 6 Cumplir los horarios de las citas asignadas. 
- 7 Entregar la documentación completa para la prestación de los servicios, previamente solicitados por la institución. 
- 8 Cumplir con el pago y trámite de las autorizaciones requeridas para recibir la atención de acuerdo a su plan de beneficio. 

**LINEA E3Ld:** CONFORMAR Y/O CONSOLIDAR MECANISMOS DE ESPACIOS PARA QUE LA CIUDADANIA PARTICIPE Y SE APROPIE DE LOS PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

**ACTIVIDAD:** PARTICIPAR EN LA JORNADA DE PREVENCIÓN DE LA OSTEOPOROSIS

**EVIDENCIA:** 20 de octubre día mundial de la osteoporosis. Este día fue entregado a los pacientes a quienes se les realizó el examen de Densitometría ósea un yogurt griego para incentivar una buena alimentación y por medio de un volante se dio a conocer la importancia de consumir leche baja en grasa, queso, yogurt y tomar unos minutos de sol en las horas de la mañana











#### **EJE 4**

##### **CONTROL SOCIAL**

**LINEA E4La:** IMPULSAR PROCESOS DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PARA EL DESARROLLO DE CAPACIDADES CIUDADANAS EN LOS ESPACIOS DE CONTROL SOCIAL EN SALUD EN TEMAS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN PÚBLICA

**ACTIVIDAD:** PARTICIPAR EN EL PROGRAMA DEL SENA IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

**EVIDENCIA:** Una colaboradora de la IPS participó en la acción de formación dictada por el SENA



Libertad y orden  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

## El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA

En cumplimiento de la Ley 119 de 1994

Hace constar que

**JANETH REYES NOVA**

Con Cédula de Ciudadanía No. 63485777

Cursó y aprobó la acción de Formación

### IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.

con una duración de 48 horas

En testimonio de lo anterior, se firma el presente en Barranquilla, a los veinte (20) días del mes de julio de dos mil veintitres (2023)

Firmado Digitalmente por

JACQUELINE ROJAS SOLANO  
Subdirectora (E)  
CENTRO PARA EL DESARROLLO AGROECOLÓGICO Y AGROINDUSTRIAL  
REGIONAL ATLÁNTICO

91229990 - 20/07/2023  
FECHA REGISTRO

La autenticidad de este documento puede ser verificada en el registro electrónico que se encuentra en la página web <http://certificados.sena.edu.co>, bajo el número 9103002777450CC63485777C.

**LINEA E4Lb:** MEJORAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN POR PARTE DE LA CIUDADANIA A TRAVÉS DE LA AMPLIACIÓN DE CANALES DE COMUNICACIÓN POR PARTE DE LAS INSTITUCIONES

**ACTIVIDAD:** CREAR LA RED SOCIAL FACEBOOK PARA LA IPS

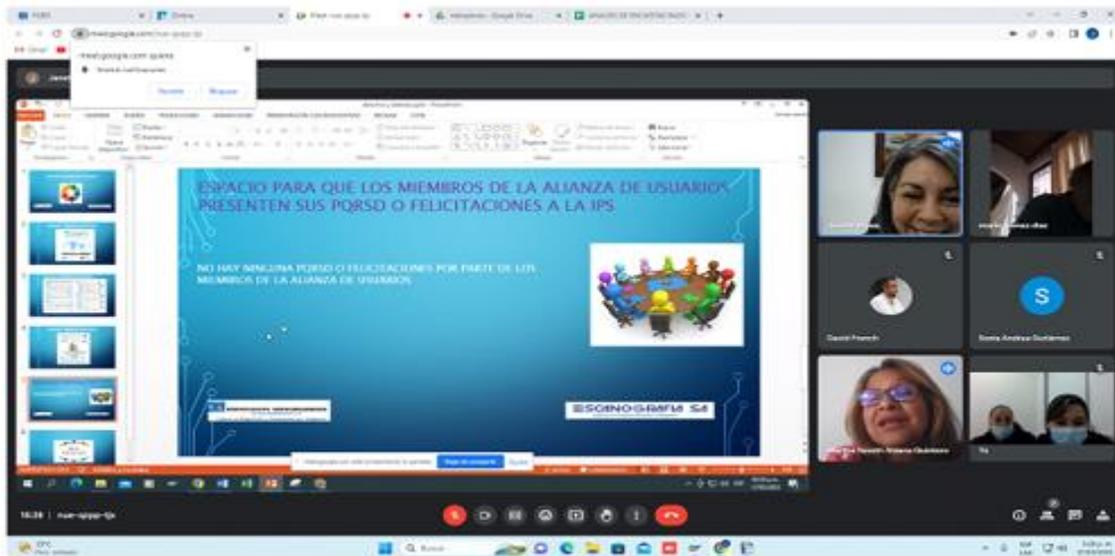
**EVIDENCIA:** Creación de la red social del Facebook cuya finalidad es publicar los temas en salud



**LINEA E4Lc:** POSICIONAR EL CONTROL SOCIAL COMO ELEMENTO BÁSICO DE LA DEMOCRACIA Y LA TRANSPARENCIA EN SALUD, LO CUAL INCLUYE EL RECONOCIMIENTO A VEEDORES Y A SUS REDES

**ACTIVIDAD:** CREAR ESPACIOS PARA QUE LOS MIEMBROS DE LA ALIANZA DE USUARIOS COMUNIQUEN SI HAY ALGUN TIPO DE SUGERENCIAS O PETICIONES EN CADA UNA DE LA REUNIONES REALIZADAS EN EL AÑO

**EVIDENCIA:** En las reuniones establecidas en la Alianza de Usuarios se creó un espacio en donde sus miembros comunican todas las inquietudes o peticiones que tienen con el fin de dar participación activa.



**LINEA E4Ld:** IMPLEMENTAR LOS MECANISMOS QUE PERMITAN FORTALECER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN PARA QUE ÉSTA CONTRIBUYA A QUE LAS AUTORIDADES HAGAN UN MANEJO

**ACTIVIDAD:** SOCIALIZAR SEMESTRALMENTE CON LOS INTEGRANTES DE LA ALIANZA DE USUARIOS LAS PQRD PRESENTADAS EN LA INSTITUCIÓN Y LAS RESPUESTAS DADAS A LOS USUARIOS

**EVIDENCIA:** A los miembros de la Alianza de Usuarios se les socializó los indicadores de las PQRSD y las respuestas enviadas por la IPS a cada uno de los pacientes y/o familiares quienes interpusieron las PQRSD

	ACTA DE REUNIÓN					
	FECHA			HORA		ÁREA ORGANIZADORA
	DD	MM	AAAA	INICIO	FINAL	Calidad
25	07	2023	3:00	5:00		

Antes de dar lectura al orden del día de la presente reunión, se advirtió a sus participantes que, si dentro los asuntos tratados en la presente sesión se relaciona información referida a datos personales, la misma no podrá ser divulgada y solo puede ser accedida por quienes en desarrollo de sus competencias laborales se encuentren facultados para ello, debiéndose asegurar su confidencialidad. De ser necesaria la reproducción del acta que recoge esta sesión, se utilizará la autorización del titular que en particular hubiere sido mencionado (no referir el titular), salvo que se trate de orden judicial o administrativa.

### DESARROLLO DE LA REUNIÓN

Se inicia reunión de Alianza de usuarios según agenda de la reunión en modalidad virtual por Google ~~meet~~ y presencial con previa verificación de quórum (3) asistentes.



1. Revisión de tareas

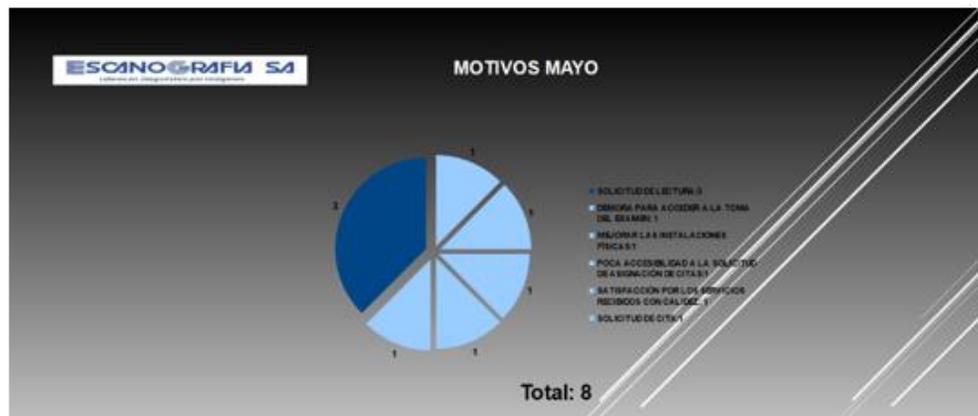
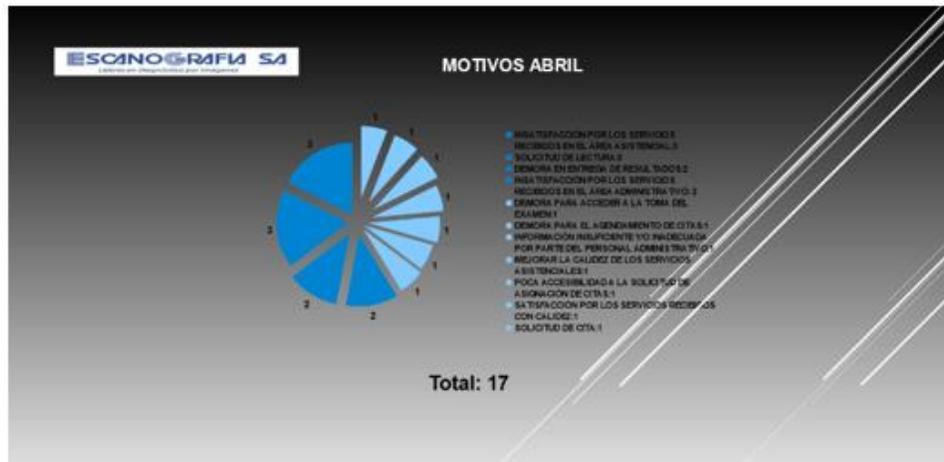


## ACTA DE REUNIÓN

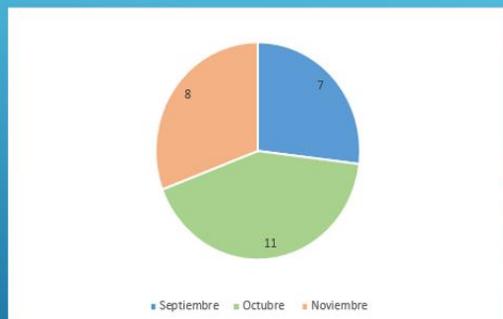
FECHA			HORA		AREA ORGANIZADORA
DD	MM	AAAA	INICIO	FINAL	Calidad
25	07	2023	3:00	5:00	

Se da por cerrada la actividad de formación de la reforma laboral. Charla dictada Junio 1 de 2023

### 2. Socializar PQRSD y satisfacción del usuario a los miembros de la Alianza



## INFORME PQRSD SEP-OCT-NOV2023



**LINEA E4Le: DEFINIR E IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE FORMACION DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS Y LA CIUDADANIA PARA EL FORTALECIMIENTO Y PROMOCION DEL CONTROL SOCIAL EN LAS INSTITUCIONES DEL SECTOR SALUD**

**ACTIVIDAD:** PARTICIPAR EN LAS CAPACITACIONES CONVOCADAS POR LA IPS EN CONTROL SOCIAL EN SALUD

**EVIDENCIA:** Se socializa a los funcionarios por medio de un video institucional de la Supersalud Qué es una PQRD



Petición  
Queja  
Reclamo  
Denuncia

¡Hola! vamos a conocer qué es una Petición, Queja, Reclamo o Denuncia: PQRD.



  
[www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

e ingresar en la pestaña de Atención y Servicios a la Ciudadanía y seleccionar Canales de Atención.

00:01:44 00:00:08

**REPORTE DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN**

FECHA	29-1-23	LUGAR	Tosynato	Escanografía S.A.
HORA INICIAL	15:30	HORA FINAL	17:40 p.m.	
CAPACITADOR	Jenny Paola Maldonado Vera			
TEMA	P.Q.R.T.			
OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN	Que a conocer que es una P.Q.R.T.			
<b>AUTORIZACIÓN PARA MANEJO DE DATOS PERSONALES</b>				
<p>Con mi firma inscrita en este documento, autorizo a ESCANOGRAFIA S.A. de manera previa, expresa e inequívoca, el tratamiento de mis datos personales aquí consignados (a los datos personales del menor de edad o persona en condición de discapacidad mental que represento), con la finalidad de dejar registro de mi participación en este evento y realizar contacto futuro para las actividades que en lo sucesivo pudieren llegarse a programar. Así mismo, declaro que conozco y acepto los lineamientos contenidos en la Política de Tratamiento de datos de la Organización, publicada en la página web <a href="http://www.escanografiasa.com.co">www.escanografiasa.com.co</a> y que puedo oponerme al tratamiento de datos sensibles, como datos de salud, biométricos o de menores de edad, entre otros, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.</p> <p>En caso de tener alguna consulta, petición, queja o reclamo, podrá dirigirse a la organización, a través de los siguientes canales:</p> <p>(i) Buzones de sugerencias ubicados en las diferentes sedes de la organización.</p> <p>(ii) Página web <a href="http://www.escanografiasa.com.co">www.escanografiasa.com.co</a>, ícono CONSULTAS</p> <p>(iii) Correo electrónico: <a href="mailto:serviciocliente@escanografiasa.com.co">serviciocliente@escanografiasa.com.co</a></p> <p>(iv) Presencialmente, en la oficina de servicio al cliente, ubicada en la Cra. 2a # 254-106 Piso 5 Módulo 15 Torre A del Centro Médico Carlos Arilla Lülle, Floridablanca, Santander.</p> <p><small>Nota: Formato o formulario con datos personales y/o información confidencial. Debe tratarse con reserva, acorde a la Política de Tratamiento de Información adoptada por ESCANOGRAFIA S.A. y publicada en la página web <a href="http://www.escanografiasa.com.co">www.escanografiasa.com.co</a></small></p>				
<b>NO.</b>	<b>NOMBRE DEL PARTICIPANTE</b>	<b>CARGO</b>	<b>CÉDULA</b>	<b>FIRMA</b>
1	Jhonatan Estivan Espitia Amaya	Aux Enfermería	1401.682.289	Jhonatan Espitia
2	Yamara Sanchez Montoya	Secretaria clínica	1045922661	Yamara Sanchez
3	Carolina Peralta Rojas	Aux Admisión	1045922985	Carolina
4	Genica Paola Robles Brios	Secretaria	1101200368	Genica Robles
5	Mayerly Mauricio	Aux SST	1096952894	Mayerly
6	Arif Ariza Teniente	Aux Enfermería	1096485780	Arif Ariza
7	Victor Arnulfo Castro	Secretario	1102313654	Victor CASTRO
8	Alvaro Andres Gomez	Secretario	1095826991	Alvaro Gomez
9	Laura Patricia Suarez	Aux Facturación	1098790103	Laura
10	Yamile Gomez A	Accounting	83992252	Yamile
11	William Fernando Bautista Roca	Secretario	100522906	William
12	Wendy Galus Obesada	Redes Administrativa	1095815994	Wendy Galus
13	Geinna Sofia Quintero M	Aux Contable	1095 803191	Geinna
14	Liliana Duarte Villamizar	Transcriptora	1098634925	Liliana Duarte
15	Jairo P. Uba	mensajero	91199866	Jairo Uba
16	Silvia Juliana Sandoval	Aux de Enfermería	104524309	Silvia Sandoval
<b>OBSERVACIONES</b>				
Firma Responsable Capacitación: Jenny Maldonado				

No.	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	CARGO	CEDULA	FIRMA
17	Angy Marleny Jimenez	transcriptora	1098809804	Angy Jimenez
18	Sandra León Gallosteros	Transcriptora	1095913938	Sandra León
19	Finka Liliana Carriel Rabelo	Transcriptora	1098798838	Finka Carriel
20	KAREN SARMIENTO	Transcripción	1098982996	Karen Sarmiento
21	Karel Julián Pinto Edus	Inv. Tecnológico	1005564131	Karel Pinto
22	Mario Fernando Pinzon Marin	estudiante	100969697	Mario Pinzon
23	Carolina Jean Campos	tecnología ex	1098706086	Carolina Jean C.
24	Alex Eduardo Alvarado	Estudiante	1093765725	Alex Alvarado
25	Jorge Hernandez Gunt	Tecnólogo	1102068210	Jorge Hernandez
26	Karen Dayanna Ramirez S.	Aux. Enfermera	1100892636	Karen Ramirez
27	Sebastian Fontella	Tecnólogo	1098257024	Sebastian Fontella
28	Doris I. Camilo Mendue	Secretaria	1005543416	Doris Camilo
29	Maria fernanda Carrillo E.	Secretaria	1098768402	Maria Fernanda Carrillo
30	Linda Cristal Garcia Rey	Secretaria	63546315	Linda O. Garcia
31	Enra Yohana Patricia Moreno	Secretaria	1095950004	Enra Yohana Patricia
32	Maria Yohana Paula U.	Secretaria	1095800029	Maria Yohana Paula
33	José Alberto Fontaña	Tecnólogo	1087419112	José Alberto Fontaña
34	Lissette Socio Escobar	Tecnología	1098768402	Lissette Socio
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
OBSERVACIONES				
Firma Responsable Capacitación:				

CO04 F-V-2

**REPORTE DE CAPACITACIÓN O FORMACIÓN**

**ESCANOGRAFIA S.A.**  
Asesoría en Diagnóstico por Imágenes

FECHA	26/11/23	LUGAR	CMCAL Escanografias S.A.	
HORA INICIAL		HORA FINAL		
CAPACITADOR	Andrea Munera			
TEMA	POED.			
OBJETIVO DE LA CAPACITACIÓN	Dar a conocer que es una POED.			
<b>AUTORIZACIÓN PARA MANEJO DE DATOS PERSONALES</b>				
<p>Con mi firma inscrita en este documento, autorizo a ESCANOGRAFIA S.A. de manera previa, expresa e inequívoca, el tratamiento de mis datos personales aquí consignados (o los datos personales del menor de edad o persona en condición de discapacidad mental que represento), con la finalidad de dejar registro de mi participación en este evento y realizar contacto futuro para las actividades que en lo sucesivo pudieren ligarse a programar, así mismo, declaro que conozco y acepto los lineamientos contenidos en la Política de Tratamiento de Datos de la Organización, publicada en la página web <a href="http://www.escanografiasa.com.co">www.escanografiasa.com.co</a> y que puedo oponerme al tratamiento de datos sensibles, como datos de salud, biométricos o de menores de edad, entre otros, a lo cual manifiesto mi autorización expresa para su tratamiento.</p> <p>En caso de tener alguna consulta, petición, queja o reclamo, podré dirigirme a la organización, a través de los siguientes canales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(i) Buzones de sugerencias ubicados en las diferentes sedes de la organización.</li> <li>(ii) Página web <a href="http://www.escanografiasa.com.co">www.escanografiasa.com.co</a> , como contactenos.</li> <li>(iii) Correo electrónico: <a href="mailto:serviciosalcliente@escanografiasa.com.co">serviciosalcliente@escanografiasa.com.co</a></li> <li>(iv) Presencialmente, en la oficina de servicio al cliente, ubicada en la Cra. 26 # 154-106 Piso 5 Módulo 25 Torre A del Centro Médico Carlos Arilla Lülle, Floridablanca, Santander.</li> </ul> <p><small>Nota: Formulario o formulario con datos personales y/o información confidencial. Debe tratarse con reserva, acorde a la Política de Tratamiento de Información adoptada por ESCANOGRAFIA S.A. y publicada en la página web <a href="http://www.escanografiasa.com.co">www.escanografiasa.com.co</a></small></p>				
No.	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	CARGO	CEDULA	FIRMA
1	Verónica Rodríguez Puentes	Secretaria	1005208965	[Firma]
2	Diana González Roballo	Secretaria	10088914543	[Firma]
3	Lisseth Patricia Alvarado Puentes	Transcriptora	1095326340	[Firma]
4	EDDY PAULINA DIAZ BAYONA	SECRETARIA	68452086	[Firma]
5	Jessica Alexandra Lumberto	Secretaria	1007910046	[Firma]
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

**EJE 5**

**GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN**

**LINEA E5Ld: FORTALECER LOS ESCENARIOS PARA LA PARTICIPACIÓN EN LA DECISIÓN**

**ACTIVIDAD: REALIZAR UN ENCUENTRO ENTRE LA ALTA GERENCIA Y LA ALIANZA DE USUARIOS CON EL FIN DE GARANTIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL SOCIAL**

PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**EVIDENCIA:** En el mes de diciembre se realizó la última reunión del año de la Alianza de Usuarios, en donde se contó con la participación de la alta gerencia de la IPS

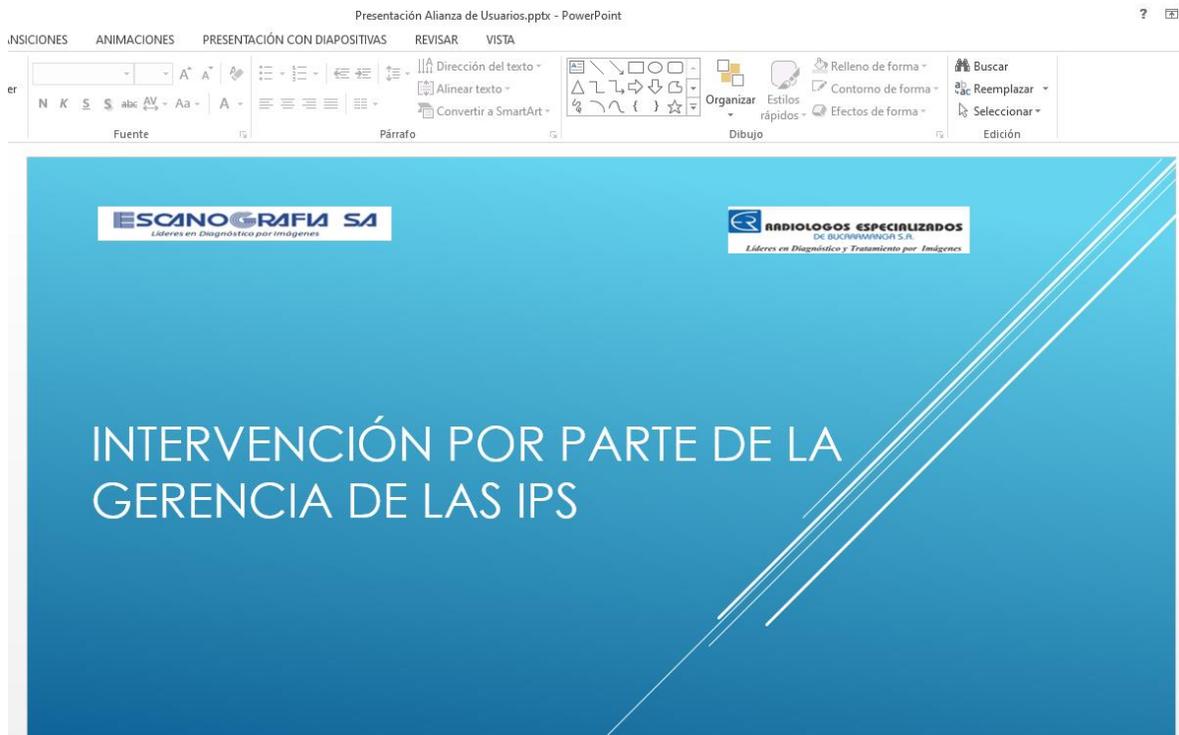
ESINOGRMFI SA							ACTA DE REUNIÓN			
FECHA			HORA		ÁREA ORGANIZADORA					
DD	MM	AAAA	INICIO	FINAL						
15	12	2023	3:00 pm	6:00 pm	Calidad.					

TIPO DE REUNIÓN	Grupo Primario	Comité	Auditoría	Otra	¿Cuál?
		<input checked="" type="checkbox"/>			Alianza de Usuarios

TEMAS A TRATAR	1. Revisión de tareas	2. Revisión de PQRSD Sept. Oct. Nov. 2023	3. Novedades	4. Compromisos
	Encuentro con la Gerencia y Alianza de Usuarios			

PARTICIPANTES		
NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA
1. MARIO GOMEZ DIAZ	Miembro Radiólogo	<i>Mario</i>
2. Janice Andrea Gutiérrez	Administrador / Gerente	<i>Janice</i>
3. Janeth Reyes	Gerente Organizacional	<i>Janeth</i>
4. Jorge T. Vizcarras H	Gerente Escanografía	<i>Jorge</i>
5. María Janeth Aldano Quinto	Alianza Usuario	<i>Janeth</i>
6. Elva Elva Pérez Mervelva	Alianza Usuario	<i>Elva</i>
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		





<b>Elaborado por:</b> <b>Janeth Reyes Nova</b> <b>Calidad</b>	<b>Revisado por:</b> <b>Sonia T Virviescas</b> <b>Gerente</b>	<b>Aprobado por:</b> <b>Sonia T Virviescas</b> <b>Gerente</b>
<b>Fecha de Elaboración:</b> <b>02/02/2024</b>	<b>Fecha de Revisión:</b> <b>10/02/2024</b>	<b>Fecha de Aprobación:</b> <b>10/02/2024</b>