



**INFORME DE GESTION POLITICA DE  
PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD CLINICA  
DE URGENCIAS BUCARAMANGA S.A.S 2024**

**BUCARAMANGA, SANTANDER**

**2024**

## **INTRODUCCION**

El presente informe tiene como objetivo principal evidenciar la ejecución de las 20 actividades contempladas en el Plan de Acción 2024 de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) de la Clínica CUB S.A.S.

Dichas actividades se desarrollan en cumplimiento de la Resolución 2063 de 2017, la cual establece las directrices para garantizar el derecho a la participación social en salud, su fortalecimiento y la apropiación por parte de la ciudadanía de los mecanismos y condiciones necesarios para ejercer dicho derecho.

La Resolución 2063 de 2017 busca garantizar el derecho fundamental a la salud, en el marco de la Ley Estatutaria de Salud, y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud (PAIS), a través de la implementación de los cinco ejes estratégicos definidos en la normativa.

Es relevante destacar que todas las evidencias documentales y fotográficas correspondientes al desarrollo de las actividades del Plan de Acción de la PPSS, tales como actas, listados de asistencia, registros fotográficos, entre otros, se encuentran debidamente archivadas en formato físico y digital en la oficina de Información y Atención al Usuario (SIAU).

El desarrollo de estas actividades ha permitido fortalecer los procesos de participación ciudadana, contribuyendo a la transparencia y garantizando el ejercicio efectivo de los derechos de los usuarios en el marco de la atención integral en salud

## **EJE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA GARANTIA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN**

### **LINEA DE ACCION B: (E1Lb)**

- Fortalecer las competencias de los colaboradores ampliando en el programa de capacitación al personal de la institución los temas relacionados con la PPSS

Actividad:

- Realizar capacitación a los funcionarios y usuarios en temas tales como: Derechos y Deberes, funcionamiento del SIAU, humanización y trato digno, proceso de instauración de queja, política de participación social en salud.

Se anexan evidencias:

- Formato de inducción. Material de socialización y lista de asistencia virtuales.

### **INDUCCION -REINDUCCION Y CAPACITACIONES PPSS VIRTUAL 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

TEMAS:

- PROCEDIMIENTO E INSTRUCTICO ATENCION AL USUARIO
- TRATAMIENTO DE PQRS
- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL
- HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD
- SERVICIO AL CLIENTE.

**MES ENERO**

**Se anexa listado de asistencia virtual**

NOMBRE	CARGO
ALARCON GUTIERREZ JOSE ARMANDO	ESTUDIANTE PRACTICA UNIVERSITARIA
CARDENAS CARREÑO LUZ ESTELLA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
GELVEZ CABEZA LEIDY YULIANA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
JEREZ DURAN JUAN DAVID	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
MENDOZA MEJIA FLOR HELIA	SERVICIOS GENERALES
TOLOZA RODRIGUEZ ELBA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
VARGAS MEDINA LUZ AMPARO	AUXILIAR DE FACTURACIÓN

GUERRERO PABON MONICA LILIANA	JEFE DE ENFERMERIA
MEDINA ORTIZ DIEGO ARMANDO	AUXILIAR DE ENFERMERIA
COMBITA AYALA ANNY ELIANA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
QUINTERO LARROTA LAURA ROCIO	AUXILIAR DE FACTURACION
SALAZAR VARGAS JESSICA ANDREA	JEFE DE ENFERMERIA
EMILY JOHANNA JIMENEZ ARAQUE	FISIOTERAUTA
LEIDY JOHANNA RUEDA HERNANDEZ	AUXILIAR DE ENFERMERIA
DAVID ANTONIO MORENO GRATEROS	AUXILIAR DE ENFERMERIA
DIANA YANETH MUÑOZ MUÑOZ	AUXILIAR DE FACTURACION
ANGELICA MARIA OTERO MARTINEZ	PROFESIONAL FINANCIERO 2
AYALA SERRRANO MARIA LILIANA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
ESTUPIÑAN SEQUEDA JESSICA ALEJANDRA	PROFESIONAL FINANCIERO 1
ARIAS LUNA CAROLINA	PERSONAL DE APOYO 2 EN FARMACIA
MONSALVE QUINTERO LILI JOHANNA	JEFE DE ENFERMERIA
SALCEDO LIZCANO SILVIA CAMILA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
VARGAS ACEVEDO JESSICA ALEJANDRA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
SANTOS DÍAZ YENIFFER SLENDY	AUXILIAR DE ENFERMERIA
ALMEIDA MORENO YULY JOHANA	AUXILIAR DE ENFERMERIA

## **INDUCCION Y REINDUCCION VIRTUAL 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

### TEMAS:

- PROCEDIMIENTO E INSTRUCTICO ATENCION AL USUARIO
- TRATAMIENTO DE PQRS
- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL
- HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD
- SERVICIO AL CLIENTE.

### MES FEBRERO

ASISTENCIA		
#	NOMBRE	CARGO
1	ACEVEDO GALAN LESLY ASTRID	JEFE DE ENFERMERIA
2	CACERES GOMEZ JOHN ALEXANDER	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
3	CARDENAS GUALTEROS ANDRES MAURICIO	MEDICO GENERAL
4	FIGUEROA CORREA KAREN DAYANNA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
5	IRINA PAOLA GUTIERREZ UGET	MEDICO GENERAL

6	LUIS ALFONSO RAMIREZ MANOTAS	MEDICO GENERAL
7	MARIA LEOURDES ALVAREZ GUACANEME	SERVICIOS GENERALES
8	PARRA GONZALEZ NATALIA MILENA	JEFE DE ENFERMERIA
9	RAMIREZ DIAZ LUIS ALBERTO	PERSONAL DE APOYO 2 EN FARMACIA
10	RAMIREZ RIOS ELIANA PATRICIA	SERVICIOS GENERALES
11	SANTOS BARRERA JUAN SEBASTIAN	ESTUDIANTE SENA
12	VALERO ORDOÑEZ DANIELA	MEDICO GENERAL
13	VARGAS ARANDA LAURA MARCELA	AUXILIAR DE LABORATORIO

## **INDUCCION Y REINDUCCION VIRTUAL 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

### TEMAS:

- PROCEDIMIENTO E INSTRUCTIVO ATENCION AL USUARIO
- TRATAMIENTO DE PQRS
- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL (Resolución 2063 de 2017)
- HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD
- SERVICIO AL CLIENTE.

### FECHA: MARZO

ASISTENCIA		
#	NOMBRE	CARGO
1	ANAYA NORIEGA NATALIA ASTRID	JEFE DE ENFERMERIA
2	AREVALO MEZA JESUS HORACIO	SERVICIOS GENERALES
3	AVENDAÑO GUTIERREZ OMAR AUGUSTO	AUXILIAR DE BODEGA-FARMACIA Y ALMACEN
4	BARRIENTOS URIBE GEYLER JOHANA	COORDINADOR DE ENFERMERIA PROGRAMA CAPITADO
5	BELTRAN CHAPARRO ANGYE NATALIA	PERSONAL DE APOYO 1 EN FARMACIA
6	BURGOS ROMERO YESICA LIZETH	SERVICIOS GENERALES
7	CACERES PABON EDWIN ALEXIS	AUXILIAR DE BODEGA-FARMACIA Y ALMACEN
8	CACUA SANDOVAL OLGA MARINA	TECNOLOGO IMAGENES DIAGNOSTICAS
9	COMAS PIÑEREZ GUSTAVO ADOLFO	MEDICO GENERAL
10	DIAZ MENDOZA SANDRA MILENA	AUXILIAR DE LABORATORIO
11	DUEÑAS DIAZ FLOR ANGELA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
12	DURAN SALAZAR WILLIAM RENE	AUXILIAR DE ARCHIVO
13	DURAN GUEVARA BEATRIZ	PERSONAL DE APOYO 1 EN FARMACIA
14	FERREIRA BARRETO ERIKA VIVIANA	SERVICIOS GENERALES

15	FRAY JOSUE HERRERA ANAYA	MEDICO GENERAL
16	GAITAN RAMIREZ LIZETH YURANY	SERVICIOS GENERALES
17	GUTIERREZ SANABRIA LIBARDO	JEFE DE ENFERMERIA
18	HERNANDEZ FLOREZ OSCAR FABIAN	CAMILLERO
19	JOYA RODRIGUEZ JESUS MANUEL	PERSONAL DE APOYO 2 EN FARMACIA
20	LEON VELANDIA OMAIRA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
21	LUCENA GODOY LUISA FERNANDA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
22	LUNA OJEDA JUDY KATHERINE	AUXILIAR DE ENFERMERIA
23	MARIN NIÑO MARLY NATHALIA	AUXILIAR FINANCIERO 2
24	MEDINA RIOS PAULIN YESENIA	JEFE DE ENFERMERIA
25	MESA CARDENAS LINDA LISSETH	SERVICIOS GENERALES
26	PABON BARON SERGIO ANDRES	SERVICIOS GENERALES
27	PARRA GONZALEZ NATALIA MILENA	JEFE DE ENFERMERIA
28	PEREA VERGARA ALBA MAMERTA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
29	PEREZ GOELKEL CATALINA MARIA	COORDINADOR DE ÁREA O SERVICIO
30	PINILLA MARQUEZ GONZALO	COORDINADOR MEDICO DE CIRUGIA
31	REYES BAEZ LEIDY MARCELA	ESTUDIANTE SENA
32	REYES ORTIZ RUTH ALEXANDRA	ESTUDIANTE SENA
33	ROBAYO JAIMES KAREM YARITZA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
34	RODRIGUEZ ACEVEDO MAURO JAZMAN	SERVICIOS GENERALES
35	SANTOS CAMACHO ANDRES JOSE	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
36	TRIVIÑO DIAZ SANDRA MILENA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
37	VASQUEZ GRANADOS ERIKA KATHERINE	PROFESIONAL FINANCIERO 2
38	VILLABONA NUÑEZ LILIANA MARIA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
39	VILLALOBOS VILLAMIZAR LISETH VIVIANA	MEDICO GENERAL
40	VILLAMIZAR VARGAS MARISOL	AUXILIAR DE ENFERMERIA
41	VILLARREAL GOMEZ ARIANA	MEDICO GENERAL

## INDUCCION Y REINDUCCION VIRTUAL 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

**TEMAS:**

- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD (Resolución 2063 de 2017)

**FECHA:** ABRIL 2024

ASISTENCIA		
#	NOMBRE	CARGO
1	ALBINO FERNANDEZ MARIA JOSELYN	AUXILIAR DE ENFERMERIA
2	AMAYA GUERRERO AURA MIREYA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
3	BARON PABON KAREN TATIANA	TECNOLOGO IMAGENES DIAGNOSTICAS
4	BELTRAN MENDOZA GERSSON GONZALO	AUXILIAR DE ENFERMERIA
5	BUENAHORA VERA NICOLAS FERNANDO	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
6	CACUA CAICEDO BRAYAN LIBARDO	AUXILIAR DE ENFERMERIA
7	CAMARGO MACHUCA LILIANA MILENA	JEFE DE ENFERMERIA
8	CARRILLO RODRIGUEZ ELIZABETH	AUXILIAR DE ENFERMERIA
9	CARRILLO VACA CLAUDIA MERCEDES	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
10	CARVAJAL LEAL LAIDY JOHANA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
11	CONTRERAS FAJARDO ROSA ELENA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
12	DIAZ CARRANZA JULIETH ANDREA	BACTERIOLOGO
13	DIAZ CARVAJAL HEDERMAN DAVID	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO 1
14	DIAZ JIMENEZ IRMA JANNETH	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
15	FORERO SIERRA NORALBA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
16	FUENTES HERNANDEZ SILVIA VANESSA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
17	GOMEZ GOMEZ ALBA NATALI	AUXILIAR DE ENFERMERIA
18	HERNANDEZ LOPEZ FRANCY KAROLINA	JEFE DE ENFERMERIA
19	JAIMEZ IBAÑEZ MONICA TATIANA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN

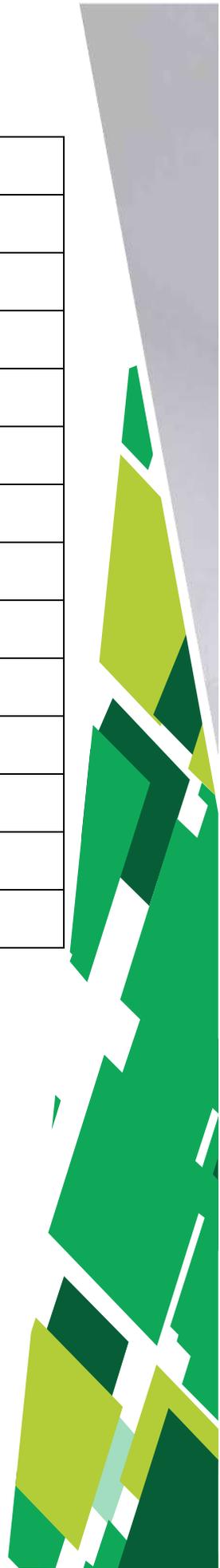
2 0	KAIRUZ ABRIL GEPHERSON FABIAN	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
2 1	LUNA OJEDA JUDY KATHERINE	AUXILIAR DE ENFERMERIA
2 2	MEDINA MARTINEZ ANGIE TATIANA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
2 3	MENDOZA GONZALEZ LUIS FERNANDO	AUXILIAR DE ENFERMERIA
2 4	MENDOZA ROBLES KIARA LUCERO	JEFE DE ENFERMERIA
2 5	MOSQUERA PATIÑO CARLOS ALIRIO	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
2 6	RINCON LLANES FREDDY	AUXILIAR DE ENFERMERIA
2 7	ROJAS FERRER LUDY TERESA	PERSONAL DE APOYO 2 EN FARMACIA
2 8	RUIZ ANAYA LESLY KATERINE	SERVICIOS GENERALES
2 9	SILVA ARDILA ALVARO	SUPERVISOR DE APOYO LOGISTICA
3 0	TOLOZA TORRES SORELY ASTRID	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
3 1	TRIGOS GONZALEZ YANDIS LISBETH	AUXILIAR DE ENFERMERIA
3 2	VALCARCEL VILLARREAL ROSMERY	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
3 3	WILSON BELTRAN DIANA MILENA	AUXILIAR DE ENFERMERIA

## **INDUCCION Y REINDUCCION VIRTUAL 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

### **TEMAS:**

- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD (Resolución 2063 de 2017)

**FECHA:** MAYO 2024



ASISTENCIA		
#	NOMBRE	CARGO
1	CALA RINCON STEFANY	AUXILIAR DE COMPRAS
2	CARVAJAL PUENTES NANCY	OPERARIA DE ESTERILIZACIÓN
3	CHAPARRO SANABRIA MARLY TATIANA	ESTUDIANTE PRACTICA UNIVERSITARIA
4	DIAZ JEREZ EDME XIOMARA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
5	GOMEZ VARGAS ANDREA	JEFE DE ENFERMERIA
6	GUIO PATIÑO JACKELENNE	SERVICIOS GENERALES
7	LOZANO TARAZONA LAURA ROCIO	ASISTENTE DE CALIDAD
8	MONTAÑO CACERES YERLY TATIANA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
9	PABON FLOREZ CATALINA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
10	PEREA VERGARA ALBA MAMERTA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
11	PIÑA PEREZ ALEJANDRA CAROLINA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
12	RINCON SANCHEZ EDINSON	JEFE DE ENFERMERIA
13	SANDOVAL BELKIS JAHAIRA	PERSONAL DE APOYO 2 EN FARMACIA
14	VARGAS PIÑEREZ CARMEN CECILIA	JEFE DE ENFERMERIA
15	VILLEGAS ALDANA SHAROL HASBLEIDY	AUXILIAR DE ENFERMERIA
16	FRAY JOSUE HERRERA ANAYA	MEDICO GENERAL
17	HERNANDEZ ANAYA RAFAEL ANTONIO	MEDICO GENERAL
18	ROSA JULIETH ALVARADO MONTERO	AUXILIAR DE ENFERMERIA
19	JAIMES RIVERA LUSSINY	AUXILIAR DE ENFERMERIA
20	JACKELINE GUIO PATIÑO	SERVICIOS GENERALES
21	DEISY JAZMIN DAVILA MALDONADO	AUXILIAR DE ENFERMERIA

### **INDUCCION Y REINDUCCION VIRTUAL JUNIO 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

**TEMAS:**

- PROCEDIMIENTO E INSTRUCTICO ATENCION AL USUARIO
- TRATAMIENTO DE PQRS
- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
- HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD
- SERVICIO AL CLIENTE.

**FECHA: JUNIO**

ASISTENCIA		
#	NOMBRE	CARGO
1	ABREO JAIMES KAREN ZULEY	AUXILIAR DE ENFERMERIA
2	ANGEL JAIMES LUZ DARY	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
3	BAEZ PLATA DIEGO ARMANDO	AUXILIAR DE ENFERMERIA
4	BARRIOS GOMEZ FREDDY HERIBERTO	AUXILIAR DE FACTURACIÓN

5	BAUTISTA ARIZA LEIDY MARCELA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
6	BERMUDEZ PINZON LAURA MARIA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
7	BOTIA MEZA YURLEY ALEXANDRA	PROFESIONAL FINANCIERO 1
8	CARREÑO IRREÑO WHENDY TATIANA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
9	CASTRO SUAREZ MARCELA MARIA	JEFE DE ENFERMERIA
10	DELGADO FIGUEROA MARIA FERNANDA	SERVICIOS GENERALES
11	DELGADO VASQUEZ KAROL DALLANNA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
12	DUARTE GONZALEZ JENNIFER	AUXILIAR DE ENFERMERIA
13	GARZON QUINTERO ERICCA JHURLEY	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
14	GOMEZ PALOMINO MARIA CAROLINA	AUXILIAR FINANCIERO 2
15	GOMEZ VASQUEZ MARIA ALEJANDRA	JEFE DE ENFERMERIA
16	GONZALEZ ESLAVA NAYELI JIRETH	ESTUDIANTE SENA
17	GRACIA PEÑA KATHERIN ANDREA	FISIOTERAPEUTA
18	GUERRERO CHACON EDWARD	AUXILIAR DE ENFERMERIA
19	GUERRERO GALVIS LENNIX LIZZETH	AUXILIAR DE ENFERMERIA
20	GUERRERO VELASQUEZ EDITH ALICIA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
21	HERNANDEZ HERNANDEZ SANDRA MILENA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
22	HERNANDEZ LOPEZ REYMOND FERNEY	CAMILLERO
23	HERNANDEZ MARTINEZ EDWING ENRIQUE	PERSONAL DE APOYO 2 EN FARMACIA
24	HERRERA ARDILA ELSA MARIA	JEFE DE ENFERMERIA
25	HERRERA JAIMES YUDY PATRICIA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
26	JIMENEZ FERRER MARLYN ESTEFANIA	ESTUDIANTE SENA
27	LOZADA PRADA JOSE ALEX	AUXILIAR DE ENFERMERIA
28	MANTILLA BARRERA ISABEL MARCELA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
29	MARCIALES LOPEZ KAREN JOHANNA	SERVICIOS GENERALES
30	MARTINEZ PARRA EDWIN ERNESTO	ESTUDIANTE SENA
31	MEJIA MANTILLA DANNA FERNANDA	AUXILIAR DE ENFERMERIA

32	ORTIZ CABALLERO BLANCA TATIANA	SERVICIOS GENERALES
33	PEREZ SEPULVEDA LADY ROCIO	AUXILIAR DE ENFERMERIA
34	PESCA DIAZ ZULAY LILIAM	AUXILIAR DE ENFERMERIA
35	ROJAS QUINTERO JENNIFER DANIELA	ESTUDIANTE SENA
36	SALAZAR ORTIZ SINDY MABEL	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
37	SANABRIA MORENO OLGA LUCIA	ESTUDIANTE SENA
38	SANTOS DIAZ YENIFFER SLENDY	AUXILIAR DE ENFERMERIA
39	VELASCO MARTINEZ FRANKLIN IVAN	MEDICO GENERAL
40	DELGADO FAJARDO JHON JAIRO	SERVICIOS GENERALES
41	VERGEL ARCINIEGAS NARLYN SABRINA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
42	VESGA BLANCO CARINA	PROFESIONAL FINANCIERO 2

## **INDUCCION Y REINDUCCION VIRTUAL JULIO 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

### TEMAS:

- PROCEDIMIENTO E INSTRUCTIVO ATENCION AL USUARIO
- TRATAMIENTO DE PQRS
- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
- HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD
- SERVICIO AL CLIENTE.

**FECHA: JULIO 2024**

ASISTENCIA		
#	NOMBRE	CARGO
1	RUEDA TARAZONA DANNA VALENTINA	ESTUDIANTE SENA
2	AFRICANO MANTILLA CARLOS ALBERTO	JEFE DE ENFERMERIA
3	AFRICANO ROJAS CARMEN ELISA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
4	ARREDONDO GARCIA JENNY PAOLA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
5	BUENO ALMEIDA KAREN DAYANA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
6	GARNICA PINTO JOSE DAVID	AUXILIAR DE ENFERMERIA
7	GOMEZ BAUTISTA DIEGO ALEJANDRO	AUXILIAR DE ENFERMERIA
8	RUEDA SAMACA KIMBERLY DAYANA	JEFE DE ENFERMERIA

9	ALVAREZ MARIN SANDRA MILENA	TECNOLOGO IMAGENES DIAGNOSTICAS
10	CARREÑO RODRIGUEZ CAMILO ANDREY	AUXILIAR DE ENFERMERIA
11	BECERRA POVEDA GLORIA MARIA	JEFE DE ENFERMERIA
12	CASTRELLON SANCHEZ LUZDEY KAMILA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
13	RODRIGUEZ VALBUENA ANDREA DEL PILAR	PROFESIONAL FINANCIERO 2
14	SANTOS PINTO ANGIE TATIANA	PERSONAL DE APOYO 2 EN FARMACIA
15	GONZALEZ URIBE JUAN SEBASTIAN	AUXILIAR FINANCIERO 2
16	LAGUADO GARZON ARMANDO	AUXILIAR DE ENFERMERIA
17	ORTIZ VILLANOVA KELLY YOHANA	AUXILIAR DE ENFERMERIA

## **INDUCCION Y REINDUCCION VIRTUAL AGOSTO 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

### TEMAS:

- PROCEDIMIENTO E INSTRUCTICO ATENCION AL USUARIO
- TRATAMIENTO DE PQRS
- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
- HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD
- SERVICIO AL CLIENTE.

**MES: AGOSTO 2024**

ASISTENCIA		
#	NOMBRE	CARGO
1	MONCADA SALAZAR JOSE ALBERTO	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
2	PEDRAZA PEÑA JOSE MIGUEL	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
3	BENAVIDES VARGAS YENY PATRICIA	ESTUDIANTE SENA
4	GARCIA RANGEL YERLY ANDREA	ESTUDIANTE SENA
5	DIAZ MORENO JEISON	AUXILIAR DE ENFERMERIA
6	MANTILLA MONTAÑEZ SILVIA JOHANNA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
7	MARTINEZ SUAREZ LUDWING	AUXILIAR DE ENFERMERIA
8	PEREA SERRANO YULI PAOLA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
9	CARREÑO DIAZ ADRIANA MELISSA	MEDICO GENERAL
10	TOSCANO MARIN EDITH PAOLA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
11	ORDUZ BERMUDEZ LAURA MILENA	SERVICIOS GENERALES
12	GARCIA VILLAMIZAR DEIDER STEEVEN	MEDICO GENERAL
13	PINTO RAMIREZ JOSE MANUEL	CAMILLERO
14	CABALLERO PINZON EDWIN ARMANDO	AUXILIAR DE ENFERMERIA
15	RODRIGUEZ AZA ALVARO	AUXILIAR DE ENFERMERIA

16	JIMENEZ VARON JENNY PAOLA	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
17	VALENCIA CARDENAS JESSICA PAOLA	AUXILIAR DE LABORATORIO
18	GUTIERREZ ARIAS ANA MARIA	JEFE DE ENFERMERIA
19	CACERES HERNANDEZ DANNY EMMANUEL	AUXILIAR DE ENFERMERIA
20	SANABRIA DUARTE NESTOR FABIAN	MEDICO RURAL
21	SALAMANCA GARCIA JHON JAIRO	AUXILIAR DE ENFERMERIA
22	ESTRADA CRUZ DANIEL	MEDICO GENERAL
23	SOTO BARRIENTOS MARIA FERNANDA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
24	CAMACHO RUIZ JUAN FERNANDO	MEDICO GENERAL
25	CARVAJAL PEREZ INGRID CATHERINE	MEDICO RURAL
26	CASTRO VELEZ MARIA GABRIELA	MEDICO RURAL
27	CASTILLO ARIZA DEICY	AUXILIAR DE FACTURACIÓN

### **INDUCCION Y REINDUCCION VIRTUAL SEPTIEMBRE 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

**TEMAS:**

- PROCEDIMIENTO E INSTRUCTIVO ATENCION AL USUARIO
- TRATAMIENTO DE PQRS
- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
- HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD
- SERVICIO AL CLIENTE.

**MES: SEPTIEMBRE 2024**

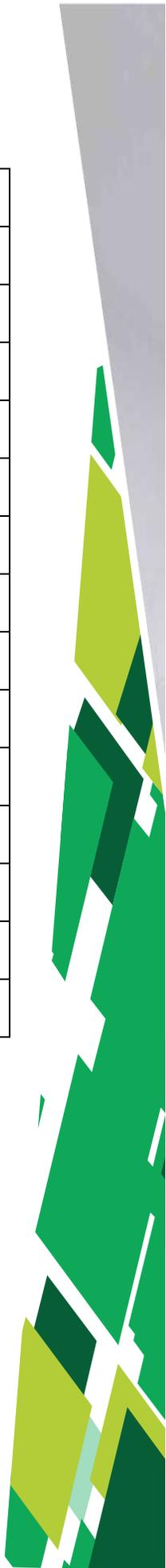
<b>ASISTENCIA</b>		
<b>#</b>	<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>
1	ALBA MILENA MENDOZA	SERVICIOS GENERALES
2	ALEXANDER AVILA MOVILLO	TECNOLOGO IMAGENES DIAGNOSTICAS
3	ALMEIDA PEDRAZA SANDRA MILENA	JEFE DE ENFERMERIA
4	ANGIE PAOLA LOPEZ RUIZ	AUXILIAR DE ENFERMERIA
5	ARCINIEGAS GONZALEZ YENY PATRICIA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
6	CARLOS ALBERTO ROBLES LEON	JEFE DE ENFERMERIA
7	CARRASCAL BENJUMEA ANDRES ELOY	PROFESIONAL SISTEMAS 1
8	DIANA CALTALINA RODRIGUEZ OSORIO	COORDINADOR DE SISTEMAS
9	DOMINGUEZ CAICEDO DIANA BEATRIZ	JEFE DE ENFERMERIA
10	GUERRERO CORZO CLAUDIA PATRICIA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
11	IVAN ANDRES PATIÑO HERRERA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN

1 2	JESSICA JULIANA ORTIZ RODRIGUEZ	AUXILIAR DE ENFERMERIA
1 3	MARIA DE LOS ANGELES VERGARA JAIMES	AUXILIAR DE ENFERMERIA
1 4	MARIA NATALIA ORTIZ DIAZ	AUXILIAR DE ENFERMERIA
1 5	MARTINEZ AGUILAR YURLEY VIVIANA	AUXILIAR ADMINISTRATIVO
1 6	MARTINEZ SEQUEDA EDY YOLANDA	TECNOLOGO IMAGENES DIAGNOSTICAS
1 7	MURILLO RODRIGUEZ YULY PAOLA	SERVICIOS GENERALES
1 8	PARADA RAMON DEICY CAROLINA	FISIOTERAPEUTA
1 9	PEREZ PRADA EDISON	AUXILIAR DE ENFERMERIA
2 0	SANDRA PAOLA MENDOZA CACERES	AUXILIAR DE ENFERMERIA
2 1	SONIA ESPERANZA CARDENAS ALMEIDA	JEFE DE ENFERMERIA
2 2	SUAREZ VEGA FREDY HUMBERTO	MEDICO GENERAL
2 3	TORRES RAMIREZ JORGE ELIECER	AUXILIAR DE ENFERMERIA
2 4	VEGA PABON JULIAN ANDRES	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
2 5	YEFERSON ELIAS DELGADO BARBOSA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
2 6	YURY CATHERINE AGUILAR GUERRERO	AUXILIAR DE LABORATORIO

### **INDUCCION Y REINDUCCION VIRTUAL OCTUBRE 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

**TEMAS:**

- PROCEDIMIENTO E INSTRUCTICO ATENCION AL USUARIO
- TRATAMIENTO DE PQRS
- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
- HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD
- SERVICIO AL CLIENTE.



MES: OCTUBRE 2024

ASISTENCIA		
#	NOMBRE	CARGO
1	CELIS MARTINEZ MAIRA VALENTINA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
2	RUEDA GARCIA DAVID	MEDICO GENERAL
3	AMARILLO HERRERA JULLY PAOLA	FISIOTERAPEUTA
4	BALAN JAIMES IVONNE MARITZA	SERVICIOS GENERALES
5	CACERES BELTRAN CLAUDIA LUCIA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
6	RUEDA SANABRIA MARTHA LILIANA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
7	AVILA FIGUEREDO DANIELA ALEJANDRA	MEDICO GENERAL
8	BELTRAN TIRADO MARIA ALEJANDRA	MEDICO GENERAL
9	GOMEZ PAREDES LAURA CAROLINA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
10	MOGOLLON GARCES YISSET	AUXILIAR DE ENFERMERIA
11	PINILLA ALDANA JUAN PABLO	MEDICO GENERAL
12	TASCO JEREZ ANGIE CATHERINE	JEFE DE ENFERMERIA
13	CAÑAS FLOREZ LEIDY LORENA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
14	ROJAS CUADROS JAVIER	AUXILIAR DE ENFERMERIA
15	TORRECILLA GUERRA JOSE MIGUEL	MEDICO GENERAL
16	MARIN RAMBAUTT MERCY GISELA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
17	OLIVAR SOCHA SILENE	JEFE DE ENFERMERIA
18	ORTIZ CAMACHO YENY ADRIANA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
19	AYALA RUIZ MERCEDES	JEFE DE ENFERMERIA

### **INDUCCION Y REINDUCCION VIRTUAL NOVIEMBRE 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

TEMAS:

- PROCEDIMIENTO E INSTRUCTICO ATENCION AL USUARIO
- TRATAMIENTO DE PQRS
- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
- HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD
- SERVICIO AL CLIENTE.



**MES: NOVIEMBRE 2024**

ASISTENCIA		
#	NOMBRE	CARGO
1	MARTINEZ RODRIGUEZ MANUEL RICARDO	ESTUDIANTE SENA
2	VILLALBA CHONA SILVIA JULIANA	ESTUDIANTE SENA
3	DELGADO FLOREZ SIRLEY YULISSA	ESTUDIANTE SENA
4	CAMARGO RIVERA NESTOR ANDRES	MEDICO GENERAL
5	CHANAGA GUERRERO EDDY YISETH	AUXILIAR DE ENFERMERIA
6	ORDOÑEZ RAMIREZ ERIKA TATIANA	AUXILIAR FINANCIERO 2
7	RODRIGUEZ BLANCO DIANA CAROLINA	AUXILIAR FINANCIERO 2
8	ORTEGA GAMBOA MELCI NATALI	SERVICIOS GENERALES
9	CORREDOR RODRIGUEZ BETTY	AUXILIAR DE ENFERMERIA
10	VERGARA JAIMES MARIA DE LOS ANGELES	AUXILIAR DE ENFERMERIA
11	MURCIA CASTILLO LUZ DARY	PROFESIONAL FINANCIERO 2
12	OTALORA OLAYA MAYA TATIANA	ESTUDIANTE PRACTICA UNIVERSITARIA
13	LARROTA GONZALEZ GISELA	AUXILIAR DE LABORATORIO
14	ABREO BLANQUICET ANDRES FELIPE	SERVICIOS GENERALES
15	DURAN MONROY JULIETH MARCELA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
16	FLOREZ GUTIERREZ IVETH FERNANDA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
17	VILLALOBOS BECERRA FRANCY LILIANA	AUXILIAR DE FACTURACIÓN
18	BASTIDAS GARNICA CLAUDIA LILIANA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
19	CARRASCAL FLOREZ ANDERSON ENRIQUE	AUXILIAR DE ENFERMERIA
20	HERNANDEZ SUAREZ MAYRA ALEJANDRA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
21	LINARES RUEDA GILARY DAYANNA	ENFERMERA RURAL
22	BELTRAN BLANCO YOHANA ANDREA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
23	BELLO HERRERA LUZ MIRIAM	AUXILIAR DE ENFERMERIA
24	CHACON GARNICA YEIMY ROCIO	FISIOTERAPEUTA - TERAPIA RESPIRATORIA
25	MATERA CLEMOW ROSANA ANGELINA	FISIOTERAPEUTA - TERAPIA RESPIRATORIA
26	TAMI ORTEGA MAURE CAROLINA	SERVICIOS GENERALES
27	ACEVEDO LOPEZ XIOMARA	MEDICO GENERAL
28	FLOREZ CEDEÑO SANDRA MILENA	PERSONAL DE APOYO 1 EN FARMACIA
29	GARCIA MURILLO JEANNE STEPHANIE	MEDICO GENERAL
30	MARTINEZ RODRIGUEZ MANUEL RICARDO	AUXILIAR DE MANTENIMIENTO 1
31	NIÑO CARO FELIX GERARDO	REGENTE DE FARMACIA
32	RUIZ MENESES JESSICA JULIANA	MEDICO GENERAL
33	DONADO RAMIREZ JOSUE	SERVICIOS GENERALES
34	RODRIGUEZ LAURA VICTORIA	NUTRICIONISTA
35	SABATA MENDIVELSO ISIDORA	SERVICIOS GENERALES

36	ALVAREZ CASTELLANOS RONALD ANDRES	AUXILIAR DE ENFERMERIA
37	CARO VILLAMIZAR CLAUDIA PATRICIA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
38	GARCIA RAMIREZ FARLEY YURANY	AUXILIAR DE ENFERMERIA
39	NIÑO ROJAS BLANCA STELLA	AUXILIAR DE ENFERMERIA
40	TAMAYO GOMEZ JENNY PATRICIA	SERVICIOS GENERALES
41	NAVARRO CORREA ANA MARIA	AUDITOR CONCURRENTE
42	ROMERO HERRERA WILSON DAVID	COORDINADOR DE SISTEMAS
43	TELLEZ GONZALEZ ELVER HELI	ASISTENTE DE SERVICIOS FARMACEUTICOS
44	VILLAMIZAR BARRERA LUZ STELLA	ASISTENTE REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

## FOLLETO 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.



**B) COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD. COPACOS**  
Es una forma de participación social cuyo objetivo es generar espacios concertados entre los diferentes actores sociales, allí se encuentran los representantes de organizaciones sociales y comunitarias del municipio, encabezadas por el alcalde o su delegado.



**C) COMITÉ DE ÉTICA:**  
Es una instancia que los IPS conforman cuando hay servicios de hospitalización y a través de este comité se promueven 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 SCSBS.

**Veedurías ciudadanas**

EL-62-68  
12  
02522522



**Clínica Urgencias Bucaramanga**  
**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS**



**MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN**

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. SEAU**

CARRERA 33 N° 53-37 - Zona Pilo  
TEL: 6052-31.607.304  
605220-415003

**¿ 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 su proceso, los cuales están basados en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano, y desarrollo social.

**2) 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 COMUNITARIA**  
Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y



**¿ 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.
- Proponer medidas que mejoren la oportunidad, la calidad técnica y humana de los servicios de salud.
- Denunciar ante quien corresponde las irregularidades que se están presentando en la prestación de los servicios.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad, la calidad técnica - humana de los servicios en salud y preservar su menor costo, vigilando su 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).



**DIAPPOSITIVAS DE PPSS**



ACTIVIDAD	ÁMBITO	COMPETENCIA	INTERACCIÓN
Participación Política (PPL)	Asesoría	Capacitación y desarrollo de líderes en el trabajo de asesoría	Trabajo de asesoría
Deberes Ciudadanos	Difusión y Promoción	Capacitación de usuarios en la participación social y manejo de canales de atención	Formación de usuarios (PPL, PQR, PQRSE) y atención de usuarios



ACTIVIDAD	ÁMBITO	COMPETENCIA	INTERACCIÓN
PPS	Asesoría	Capacitación y desarrollo de líderes en el trabajo de asesoría	Trabajo de asesoría
PPS	Difusión y Promoción	Capacitación de usuarios en la participación social y manejo de canales de atención	Formación de usuarios (PPL, PQR, PQRSE) y atención de usuarios



- MATERIAL SOCIALIZACION DERECHOS Y DEBERES, MANEJO DE PQRS, QUE ES EL SIAU, MARCO LEGAL, CANALES DE INTERPOSICION DE PQRS. HUMANIZACION



## SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

**QUE SERVICIOS OFERCE EL SIAU?**

- Para solicitar información sobre la utilización de los servicios que ofrece la clínica.
- Para manifestar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF) sobre la calidad en la atención recibida y resolución oportuna de los mismos.
- Generar espacios de participación ciudadana en el mejoramiento, la prestación y atención de los servicios a través de la asociación de usuarios y comité de ética hospitalaria
- Apoyo en trámites sociales, entre otros.



## PROCEDIMIENTO E INSTRUCTIVO DE ATENCION AL USUARIO CLINICA DE URGENCIAS BUCARAMANGA S.A.S



## BASE LEGAL ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

1. DECRETO 1757 DE 1994
2. LEY 100 DE 1993
3. LEY 190 DE 1995
4. CIRCULAR 008 DE 2018
5. La Circular Externa No. 202315100000010-5 de 2023

## DESCRIPCION DE ACTIVIDADES PARA MANEJO DE LAS PQRS

### 1. RECEPCION DE PQRS A TRAVES DE LAS LINEAS DE ATENCION.

**SEDE PRINCIPAL:**

- VIA TELEFONICA: (01800041358) - 0436131 EXT. 104
- PRESENCIAL EN LA OFICINA DE ATENCION AL USUARIO UBICADA EN EL PRIMER PISO DE LA SEDE HOSPITALARIA.
- BUROMES DE SUGERENCIAS
- CORREO ELECTRONICO: [siaubuc@clucor.com](mailto:siaubuc@clucor.com)
- PAGINA WEB EN LA SECCION DE ATENCION AL USUARIO

**SEDE AMBULATORIA COMODOS:**

- VIA TELEFONICA: 018000122555
- PRESENCIAL OFICINA UBICADA C/162 12-09
- BUROMES DE SUGERENCIAS
- CORREO ELECTRONICO: [clucor@clucor.com](mailto:clucor@clucor.com)
- PAGINA WEB EN LA SECCION DE ATENCION AL USUARIO.

VOT  
DES  
ACTI  
MAN  
TRAT  
PQRS  
LA NI  
EL PA  
NICH  
QUE  
LOS  
COM

## 6. RESPUESTAS PQRS

Esta se elaborará con el apoyo del área asistencial o administrativa comprometida, aplicando la solución pertinente a la causa de la queja.

Se dará respuesta al usuario de acuerdo a los tiempos establecidos por la norma vigente:

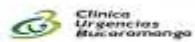
Tipología de PQRS	Plazo de respuesta	Observaciones
Quejas y reclamos	15 días hábiles	Se prioriza la atención de las quejas y reclamos que afectan a un grupo de usuarios.
Sugerencias	30 días hábiles	Se prioriza la atención de las sugerencias que afectan a un grupo de usuarios.
Felicitaciones	30 días hábiles	Se prioriza la atención de las felicitaciones que afectan a un grupo de usuarios.

**IT-AU-25 VS INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES CON LOS USUARIOS**

A través de folletos se brinda información y educación a los usuarios sobre **DERECHOS Y DEBERES, AUTOCUIDADO, ENTRE OTROS.**



## CALIDAD EN LA PRESTACION DE SERVICIOS A TRAVES DE UNA BUENA ATENCION AL USUARIO



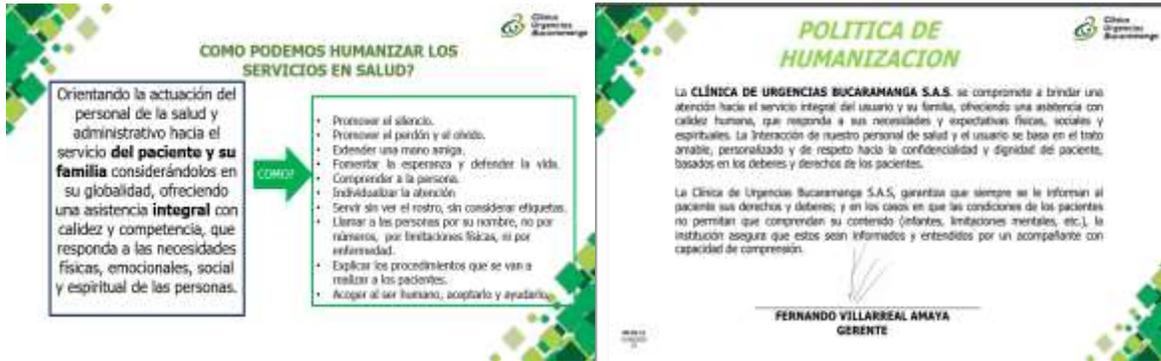
## Beneficios que genera ofrecer un buen servicio al cliente

- Se eleva el nivel de Satisfacción de los clientes.
- Se incrementan los niveles de lealtad de nuestros clientes.
- Se desarrollan y consolidan nuestros clientes.

Los clientes se sienten más contentos con la empresa y, en consecuencia, utilizan más nuestros servicios.

Los clientes vuelven una y otra vez a comprarlos. La venta de repetición es la que, a lo largo, puede darnos mayores utilidades.

La reputación o imagen de buen servicio se propaga. Esto permite captar nuevos clientes sin tener que hacer tanta inversión para el cliente como la "publicidad de boca" hecha por otros clientes.



**COMO PODEMOS HUMANIZAR LOS SERVICIOS EN SALUD?**

Orientando la actuación del personal de la salud y administrativo hacia el **servicio del paciente y su familia** considerándolos en su globalidad, ofreciendo una asistencia **integral** con calidez y competencia, que responda a las necesidades físicas, emocionales, social y espiritual de las personas.

**COMO?**

- Promover el silencio.
- Promover el perdón y el olvido.
- Extender una mano amiga.
- Fomentar la esperanza y defender la vida.
- Comprender a la persona.
- Individualizar la atención.
- Servir sin ver el rostro, sin considerar etiquetas.
- Llamar a las personas por su nombre, no por número, por limitaciones físicas, ni por enfermedad.
- Explicar los procedimientos que se van a realizar a los pacientes.
- Acoger al ser humano, aceptarlo y ayudarlo.

**POLITICA DE HUMANIZACION**

La **CLÍNICA DE URGENCIAS BUCARAMANGA S.A.S.** se compromete a brindar una atención hacia el servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidez humana, que responda a sus necesidades y expectativas físicas, sociales y espirituales. La interacción de nuestro personal de salud y el usuario se basa en el trato amable, personalizado y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad del paciente, basados en los deberes y derechos de los pacientes.

La Clínica de Urgencias Bucaramanga S.A.S, garantiza que siempre se le informan al paciente sus derechos y deberes; y en los casos en que las condiciones de los pacientes no permitan que comprendan su contenido (infantes, limitaciones mentales, etc.), la institución asegura que estos sean informados y entendidos por un acompañante con capacidad de comprensión.

FERNANDO VILLARREAL AMAYA  
GERENTE

## LÍNEA DE ACCIÓN E (E1Le)

- Meta de la línea de acción: Realizar gestiones interinstitucionales para la formación de la comunidad en planeación y control social en salud.
- **Actividad:** Se realiza capacitación a los integrantes de asociación de usuarios respecto a la PPSS y normatividad vigente Supersalud Circular Externa 2023151000000010-5 De 2023.
- **Se anexa acta de reunión:**

		<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: FO-GC-09 VERSIÓN: V6 PÁGINA: Página 1 de 4
<b>Ciudad:</b> Bucaramanga <b>Lugar:</b> Clínica de Urgencias Bucaramanga <b>Nombre de la Reunión:</b> ASOCIACION DE USUARIOS CLINICA CUB S.A.S <b>Nº. Acta:</b> 02	<b>FECHA REUNIÓN:</b> 20/02/2024		
Si se requiere registrar más datos en los campos siguientes, se pueden insertar más filas.			
<b>OBJETIVOS Y/O TEMAS DE LA REUNIÓN</b>			
1. ORDEN DEL DIA 2. Socialización de Fortalezas e Indicadores de Satisfacción de Enero 2024 3. Plan de acción año 2024 política de participación social en salud			
<small>El presente acta elaborada dentro del proceso según lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 2700 de 2017, emitido por el Comité de Participación Social en Salud, tiene carácter de documento de gestión y no constituye un acto administrativo. El presente acta es el resultado de la reunión convocada para el día 20 de febrero de 2024, en la sede de la Clínica de Urgencias Bucaramanga, ubicada en la Carrera 100 No. 120, del Centro Histórico y tiene carácter de documento de gestión y no constituye un acto administrativo. El presente acta es el resultado de la reunión convocada para el día 20 de febrero de 2024, en la sede de la Clínica de Urgencias Bucaramanga, ubicada en la Carrera 100 No. 120, del Centro Histórico y tiene carácter de documento de gestión y no constituye un acto administrativo.</small>			
<b>PARTICIPANTES</b>			
<b>NOMBRE</b> KELLY JOHANNA ORTIZ VILLAGRA ELISA TOLOSA RODRIGUEZ IVETH FERNANDA FLORES YADIRA ANDREA SERRANO DORIS OFELIA ORTEGA TUISERNA HECTOR ALONSO PEIMADO AYDER BEJER PINO FORTILLO HECTOR BEJER REYES ROSMERY VALCARCEL VILLARRICA	<b>CARGO</b> REPRESENTANTE ANTE EL CEN REPRESENTANTE ANTE CTSBS SECRETARIA REPRESENTANTE ANTE EL COMITÉ DE REVISOR FISCAL TESORERO PRESIDENTE REPRESENTANTE ANTE EL CEN LIDER SIAU	<b>FIRMA</b> 	
<b>FECHA EMISIÓN:</b> 13/10/2020 <b>ELABORADO POR:</b> Auxiliar Calidad		<b>REVISADO POR:</b> Coordinador Calidad <b>APROBADO:</b> Gerente	

		<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: FO-GC-09 VERSIÓN: V6 PÁGINA: Página 2 de 4
<b>PERSONAS AUSENTES</b>			
<b>NOMBRE</b> N/A		<b>CARGO</b> N/A	
<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACION DEL ACTA</b>			
<b>NOMBRE</b> ROSMERY VALCARCEL		<b>CARGO</b> COORDINADORA SIAU	
<b>COMPROMISOS ANTERIORES</b> Convocatoria primer reunión 20/02/2024			<b>% CUMPLIMIENTO</b> 100%
<b>CONCLUSIONES</b>			
1. ORDEN DEL DIA PARA LA REUNION 2. SOCIALIZACION PQRS Y SATISFACCION ENERO 2024 3. PLAN DE ACCION DE LA PPSS Y ASOCIACION DE USUARIOS 2024 4. CAPACITACION ESTRUCTURA GENERAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO 5. SOCIALIZACION CIRCULAR EXTERNA NO. 202315100000010-5 DE 2023 6. CAPACITACION POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD RESOLUCION 2063 DE 2017 7. PROPOSICIONES Y VARIOS.			
2. SOCIALIZACION PQRS Y SATISFACCION ENERO 2024			
Se realiza socialización del Informe del mes de enero respecto a los indicadores de satisfacción, donde se concluye de 1138 usuarios encuestados en el mes de Enero el 95.38% se encuentran Satisfechos por la atención prestada en los servicios de UCI, HOSPITALIZACIÓN, CIRUGÍA AMBULATORIA, CONSULTA PRIORITARIA, FARMACIA, VACUNACION Y SERVICIOS AMBULATORIOS.			
<b>2.1 PQRS</b>			
En el mes de enero se recibieron tres (66) salidas de mejoramiento en los cuales los atributos de oportunidad fue el más afectado en este mes, lo que tiene que ver con asignación de citas			
Se pone de igual manera los planes de mejoramiento a las quejas que aplican con el fin de realizar la socialización a los miembros de la asamblea sobre las acciones y actividades realizadas por la líder de SIAU.			
<b>FECHA EMISIÓN:</b> 13/10/2020 <b>ELABORADO POR:</b> Auxiliar Calidad		<b>REVISADO POR:</b> Coordinador Calidad <b>APROBADO:</b> Gerente	

		<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: FO-GC-09 VERSIÓN: V6 PÁGINA: Página 3 de 4
<b>3. PLAN DE ACCION DE LA PPSS Y CRONOGRAMA DE LA ASOCIACION DE USUARIOS 2024</b>			
La coordinadora de SIAU indica el planteamiento del cronograma del año 2024 y las actividades a realizar en cada comité, adicionalmente el Señor Ayder Bejer como presidente de la asociación, refuerza la importancia de la participación activa en el plan de la PPSS, el cual la asociación de usuarios es un eje fundamental en este proceso.			
<b>4. CAPACITACION ESTRUCTURA GENERAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>			
Nuevamente la coordinadora de SIAU refuerza la temática en relación a la estructura de SIAU, manejo de quejas, entre otros, el cual se tiene establecido realizar dos veces por año, se hace una presentación sobre la estructura general de SIAU, el PROCEDIMIENTO E INSTRUCTIVO interno, los objetivos planteados dentro de la institución como parte fundamental del actual sistema obligatorio de calidad, dando cumplimiento a la resolución de las necesidades de los usuarios y permitiendo medir el nivel de satisfacción de los mismos.			
Explica sus funciones (información, satisfacción e intermediación) y aspectos que se tienen en cuenta quienes pueden presentar quejas y finaliza exponiendo las responsabilidades o competencias de la funcionaria del SIAU.			
<b>5. SOCIALIZACION CIRCULAR EXTERNA NO. 202315100000010-5 DE 2023</b>			
Se realiza socialización sobre la nueva circular externa de la Superintendencia Nacional De Salud sobre los nuevos tiempos de respuesta a los reclamos en salud, el cual se categoriza de acuerdo a la prioridad de las PQRS y las respuestas se establecen en horas y no en días. Los miembros de la asociación de usuarios indican preocupación ya que los índices de oportunidad de respuesta pueden disminuir por la nueva norma en salud			
<b>6. CAPACITACION POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD RESOLUCION 2063 DE 2017</b>			
Se hace refuerzo sobre PPSS y el marco normativo, con sus respectivos objetivos, presentando el plan de acción en la CLUB del año 2023 y sus respectivos logros y evidencias.			
<b>7. PROPOSICIONES Y VARIOS</b>			
La coordinadora de SIAU presenta ante el COMITÉ LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE Y LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN, informa las funciones de seguridad de salud en el trabajo, sobre el plan de capacitaciones establecidos por SIAU. Expone sobre los diferentes comités establecidos y activos en la institución, sus fines y algunas actividades que desarrollan.			
Culmina la presentación diciendo que lo anterior corrobora el interés, el deber y compromiso de las instituciones para brindar, generar y, mantener el entorno seguro y una atención de calidad para el usuario.			
<b>FECHA EMISIÓN:</b> 13/10/2020 <b>ELABORADO POR:</b> Auxiliar Calidad		<b>REVISADO POR:</b> Coordinador Calidad <b>APROBADO:</b> Gerente	

**DIAPPOSITIVAS PPSS**





ACREDITACIÓN	AVANCE	CONFORMIDAD	DEFICIENCIAS
Medición de la atención			



ACREDITACIÓN	AVANCE	CONFORMIDAD	DEFICIENCIAS
Medición de la atención			



- DIAPOSITIVAS MANEJO DE PQRS Y TIEMPOS DE ATENCION SEGÚN CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023.

### BASE LEGAL ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

1. DECRETO 1757 DE 1994
2. LEY 100 DE 1993
3. LEY 190 DE 1995
4. CIRCULAR 008 DE 2018
5. La Circular Externa No. 202315100000010-5 de 2023

### 6. RESPUESTAS PQRS

Esta se elaborará con el apoyo del área asistencial o administrativa comprometida, aplicando la solución pertinente a la causa de la queja.

Se dará respuesta al usuario de acuerdo a los tiempos establecidos por la norma vigente:

CATEGORÍA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESPUESTA
URGENTE	24 horas	24 horas
ORDINARIA	72 horas	72 horas
COMPLEJA	15 días hábiles	15 días hábiles

07-AU-25 VS INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE LAS COMUNICACIONES CON LOS USUARIOS



## LÍNEA DE ACCIÓN H (E1Lh)

- Meta de acción: 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: Desarrollar Herramientas Pedagógicas Que Permitan Educar A Los Integrantes De La Alianza De Usuarios y colaboradores Sobre Enfoque Diferencial y colaboradores de la institución.
- Evidencias: lista de asistencia física y virtual, registros fotográficos, material de apoyo de socialización.

### SE ANEXA LISTADO DE ASISTENCIA:

Fecha	Nombre	Asistencia	Observaciones	Estado	Asistencia	Observaciones	Estado
2023-01-10	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-11	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-12	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-13	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-14	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-15	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-16	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-17	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-18	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-19	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-20	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-21	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-22	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-23	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-24	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-25	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-26	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-27	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-28	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-29	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-30	...	...	...	...	...	...	...
2023-01-31	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-01	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-02	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-03	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-04	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-05	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-06	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-07	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-08	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-09	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-10	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-11	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-12	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-13	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-14	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-15	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-16	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-17	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-18	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-19	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-20	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-21	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-22	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-23	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-24	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-25	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-26	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-27	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-28	...	...	...	...	...	...	...
2023-02-29	...	...	...	...	...	...	...



**1. Datos generales:**  
 Responsable de la actividad: Atención al Usuario  
 Título de la actividad: Socialización Programa Enfoque Diferencial Atención Sinus Capadaval  
 Temas a tratar: Instrumentación de Atención para Población OSIGD - JGREST, Población con discapacidad, Atención, Necesidades Nutricionales, Alimentación en Cole

**2. Dinámica o método de capacitación** Taller Corto  Curso virtual  Entrenamiento   
 Formación Complementaria  Supervisión  Conferencia  Retroalimentación   
 Fecha: 25/10/2021 Hora inicio: 8:00 a.m. Hora fin: 9:00 a.m.  
 Lugar: Medellín Capacitador: Romery U. Proveedor: \_\_\_\_\_

**3. Listado De Asistentes**

#	NOMBRE	CARGO	ÁREA	FIRMA
1	Fabian Pedraza Rodriguez	Enfermero	UCI	F. Pedraza
2	Tatly C. Contreras Perez	As. Enfermería	UCI	T. Contreras
3	Cristian Pablo Ramirez	Enfermero	UCI	C. Pardo
4	Daniel Osorio Alvarez	As. Enfermería	UCI	D. Osorio
5	Yaneths Wilbeth Tripps Gonzalez	As. Enfermería	UCI	Y. Tripps
6	Karen Liseth Marin Valencia	Enfermera	UCI	K. Marin
7	Santiago Hernandez Mesa	Enfermero	UCI	S. Hernandez
8	Glenda Maria Becerra Alvarez	Enfermera 2	UCI	G. Becerra
9	Mauricio K. Ortega	As. Enfermería	UCI	M. Ortega
10	Liliana Gutierrez Gonzalez	Enfermera	UCI	L. Gutierrez
11	Fanny Esteban Duran	Enfermera	UCI	F. Esteban
12	La Niña Esteban	As. Enfermería	UCI	L. Niña
13	Deiby Betlen Macilla	Enfermera	UCI	D. Macilla
14	Diana Carolina Lopez Alvarez	As. Enfermería	UCI	D. Lopez
15	José Alirio Salamanca Durán	As. Enfermería	UCI	J. Salamanca
16	Liliana Melendez R.	As. Enfermería	UCI	L. Melendez
17	Manuela Victoria Ospina J.	Enfermera	UCI	M. Ospina
18	Mariafernanda Natera	As. Enfermería	UCI	M. Natera
19	Marilyn Barrera	Enfermera	UCI	M. Barrera
20				
21				
22				
23				
24				



- PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL

	<b>ATENCIÓN AL USUARIO</b>	CÓDIGO: <b>PC-AU-63</b>	VERSIÓN: <b>V2</b>
		PÁGINA: <b>Página 1 de 16</b>	
FECHA DE EMISIÓN: 01/10/2021	<b>TÍTULO:</b> <b>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL</b>		
ELABORADO POR: Laura Rocío Lozano T Asistente de Calidad	REVISADO POR: Adrián José Pinilla Navas Coordinador Calidad	APROBADO POR: Fernando Villarreal Amaya Gerente	



**PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO CON ENFOQUE DIFERENCIAL**

- FOLLETO Y PRESENTACION DE SOCIALIZACION

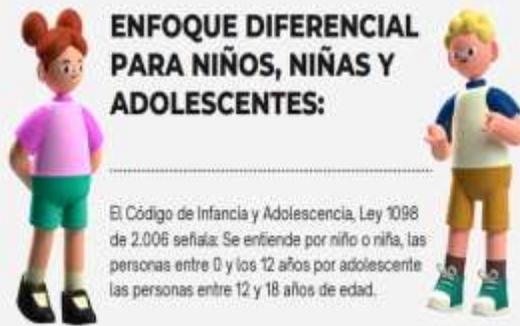


## Usuario preferencial

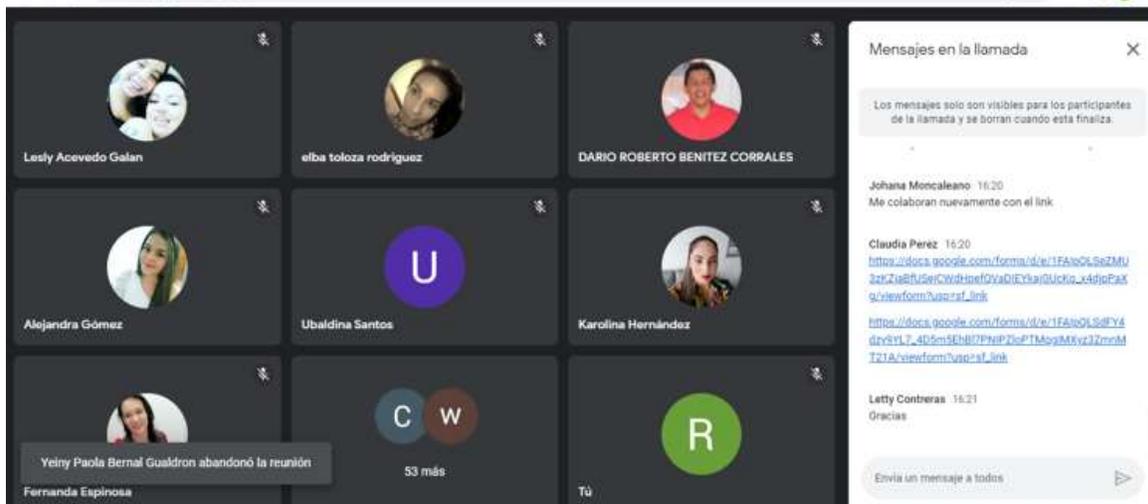


Toda persona que posee una condición la cual impida acceder a la prestación de servicio de manera convencional como mujeres en estado de embarazo, menores de edad, adultos mayores (60 años en adelante) y personas con discapacidad.

## ENFOQUE DIFERENCIAL PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES:



El Código de Infancia y Adolescencia, Ley 1098 de 2.006 señala: Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12 años por adolescente las personas entre 12 y 18 años de edad.

**Mensajes en la llamada**

Los mensajes solo son visibles para los participantes de la llamada y se borran cuando esta finaliza.

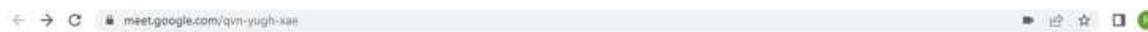
Johana Moncaleano 16:20  
Me colaboran nuevamente con el link

Claudia Pérez 16:20  
[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS6ZMU3z7Zu8U5eCw4tne0VaDIEkai0Uck0\\_x4j0PaKq/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS6ZMU3z7Zu8U5eCw4tne0VaDIEkai0Uck0_x4j0PaKq/viewform?usp=sf_link)

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS6Y4dyvYl\\_7\\_405m5Eh07Pn0P2icP1M0vM5y23Zm0M7Z1A/viewform?usp=sf\\_link](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS6Y4dyvYl_7_405m5Eh07Pn0P2icP1M0vM5y23Zm0M7Z1A/viewform?usp=sf_link)

Letty Contreras 16:21  
Gracias

Envía un mensaje a todos




**Mensajes en la llamada**

Los mensajes solo son visibles para los participantes de la llamada y se borran cuando esta finaliza.

\*\*\*\*\* gracias

elisa jackeline baquero yopez 1 16:00  
1 año en evaluaciones y primera vez imposible gestionar

Maria Alejandra Beltran Tirado 16:06  
Excelente gracias

elisa jackeline baquero yopez 1 16:06  
gracias para que tengan en cuenta

Tú 16:06  
<https://docs.google.com/forms/d/1BL3AvOyo7ufo0v0k657y00hVYs3-P2c5zauMF6h4A/edit>

Envía un mensaje a todos

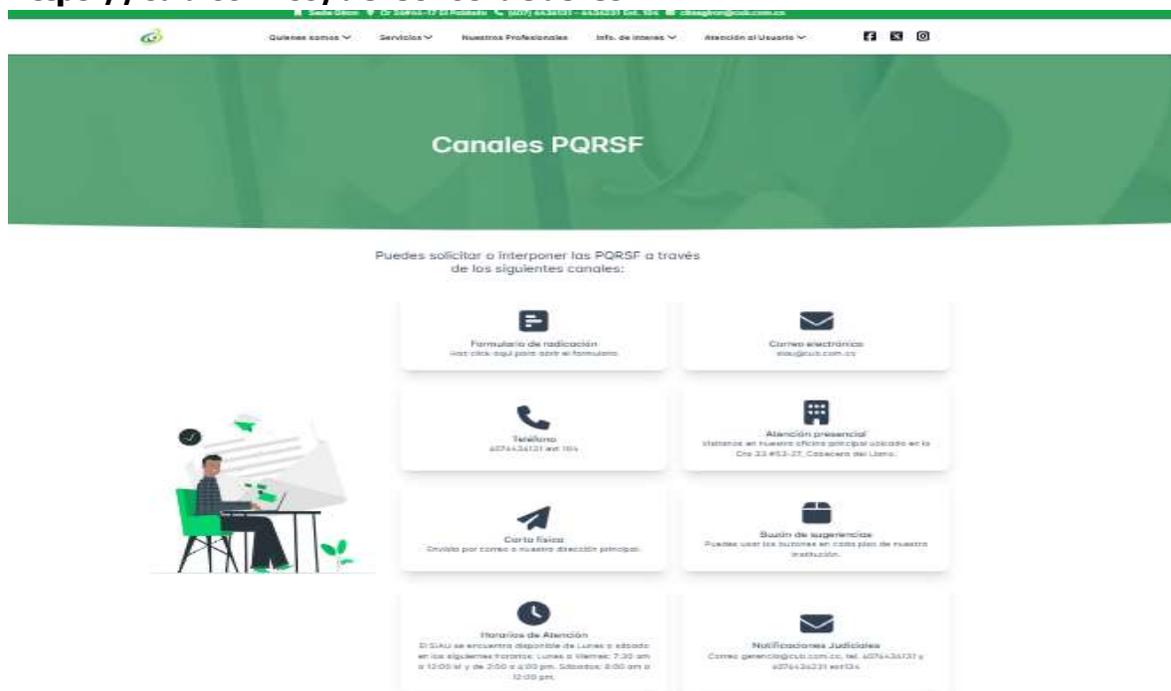
## EJE 2: EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES

### LINEA DE ACCION A: LINEA: E2La

- Meta de la línea de acción: Fortalecer conocimiento de la PPSS y normatividad vigente a través de la entrega de información realizada por el SIAU
- Actividad: 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.
- Evidencias: actualización página WEB institucional para acceso a las líneas de consulta externa de forma fácil y con acceso directo a las mismas.
- Actualización canales de interposición de PQRS

### LINK PAGINA WEB DERECHOS Y DEBERES

### CANALES DE COMUNICACIÓN Y ACCESO A PQRS PADINA WEB <https://cub.com.co/derechos-deberes>



Puedes solicitar o interponer los PQRSF a través de los siguientes canales:

 <p><b>Formulario de radicación</b> Haz clic aquí para abrir el formulario.</p>	 <p><b>Correo electrónico</b> siau@cub.com.co</p>
 <p><b>Teléfono</b> 627434121 ext 104</p>	 <p><b>Atención presencial</b> Visítanos en nuestra oficina principal ubicada en la Cra 23 #53-27, Casco del Llano.</p>
 <p><b>Correo físico</b> Envíalo por correo a nuestra dirección principal.</p>	 <p><b>Buzón de sugerencias</b> Puedes usar los buzónes en cada piso de nuestra institución.</p>
 <p><b>Horarios de Atención</b> El SIAU se encuentra disponible de Lunes a sábado en los siguientes horarios: Lunes a Viernes: 7:30 am a 12:00 ml y de 2:00 a 4:00 pm. Sábados: 8:00 am a 12:00 pm.</p>	 <p><b>Notificaciones Judiciales</b> Correo: generacion@cub.com.co, tel: 627434121 y 627434231 ext 104.</p>



**DERECHOS**

- 1. A la atención médica con un costo accesible, oportuno, seguro y confiable, acorde con los estándares de calidad y mejores prácticas.
- 2. A la atención de sus enfermedades de acuerdo con el nivel de atención que requiera, en un ambiente seguro, respetando sus valores, creencias, costumbres y prácticas.
- 3. A la libre elección de su médico, de enfermera o auxiliar de enfermería y personal de apoyo.
- 4. A la libre elección de su proveedor de servicios de salud y su plan de salud.
- 5. A la información que le proporcione sobre el diagnóstico, pronóstico, procedimientos, riesgos y costos de los servicios que se le van a prestar.
- 6. A que se respete su autonomía y libertad de decisión, y a elegir.
- 7. A tener y a recibir información oportuna, clara y comprensible, sobre los procedimientos.
- 8. A que se respete su intimidad y privacidad.
- 9. A que se respete su dignidad y a que se evite el uso de lenguaje discriminatorio.
- 10. A que se respete su autonomía y libertad de decisión.
- 11. A que se respete su autonomía y libertad de decisión.



**DERECHOS**

- 1. A la atención médica con un costo accesible, oportuno, seguro y confiable, acorde con los estándares de calidad y mejores prácticas.
- 2. A la atención de sus enfermedades de acuerdo con el nivel de atención que requiera, en un ambiente seguro, respetando sus valores, creencias, costumbres y prácticas.
- 3. A la libre elección de su médico, de enfermera o auxiliar de enfermería y personal de apoyo.
- 4. A la libre elección de su proveedor de servicios de salud y su plan de salud.
- 5. A la información que le proporcione sobre el diagnóstico, pronóstico, procedimientos, riesgos y costos de los servicios que se le van a prestar.
- 6. A que se respete su autonomía y libertad de decisión, y a elegir.
- 7. A tener y a recibir información oportuna, clara y comprensible, sobre los procedimientos.
- 8. A que se respete su intimidad y privacidad.
- 9. A que se respete su dignidad y a que se evite el uso de lenguaje discriminatorio.
- 10. A que se respete su autonomía y libertad de decisión.
- 11. A que se respete su autonomía y libertad de decisión.



¡Descubra cómo solicitar sus citas! Presione cualquier uno de los botones para acceder a los servicios de citas, fijos y urgentes, disponibles para sus diferentes especialidades.

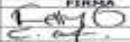
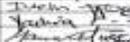
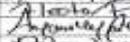
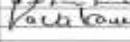
- ASIGNACIÓN DE CITA PRESENCIAL
- ASIGNACIÓN DE CITAS VÍA TELEFÓNICA
- ASIGNACIÓN DE CITAS POR CORREO ELECTRÓNICO
- INSTRUCCIONES PARA EL PACIENTE

### **LINEA DE ACCION A: LINEA: E2La**

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.

- Meta de la línea de acción: Procesos de capacitación tanto a los integrantes de la Asociación como a los usuarios en temas referentes a normatividad en salud vigente, canales de interposición de PQRS, procesos de participación social en salud, derechos y deberes
- Actividad: Capacitaciones en relación a las temáticas de normatividad en salud vigente, canales de interposición de PQRS, procesos de participación social en salud, derechos y deberes
- Evidencias: acta de asociación de la asociación de usuarios, lista de asistencia de usuarios a las capacitaciones.



	<b>Clínica Urgencias Bucaramanga</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: FO-GC-09	VERSIÓN: V6
			PÁGINA: 1	Página 1 de 4
<b>Ciudad:</b> Bucaramanga		<b>Lugar:</b> Clínica de Urgencias Bucaramanga	<b>FECHA REUNIÓN:</b> 20/02/2024	
<b>NOMBRE DE LA REUNIÓN:</b> ASOCIACIÓN DE USUARIOS CLÍNICA CUB S.A.S		<b>NO. ACTA:</b> 02		
Si se requiere registrar más datos en los campos siguientes, se pueden insertar más filas.				
<b>OBJETIVOS Y/O TEMAS DE LA REUNIÓN</b>				
1. ORDEN DEL DÍA				
2. Socialización de Felicitaciones e Indagaciones de satisfacción de Enero 2024				
3. Plan de acción año 2024 política de participación social en salud				
<small>El presente fue elaborado en el mes de enero de 2024 y revisado por CLÍNICA DE URGENCIAS BUCARAMANGA SAS y de acuerdo a los datos de los meses de enero de 2024. El presente documento es propiedad de Clínica de Urgencias Bucaramanga SAS y no debe ser utilizado para fines ajenos a los de su propósito. Toda reproducción o uso no autorizado sin el consentimiento escrito de Clínica de Urgencias Bucaramanga SAS puede ser sancionado. Toda información contenida en este documento es confidencial y no debe ser divulgada fuera de su ámbito de aplicación. Toda información contenida en este documento es propiedad de Clínica de Urgencias Bucaramanga SAS y no debe ser utilizada para fines ajenos a los de su propósito. Toda reproducción o uso no autorizado sin el consentimiento escrito de Clínica de Urgencias Bucaramanga SAS puede ser sancionado.</small>				
<b>PARTICIPANTES</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>		
BELLY JOHANNA ORTIZ VILLASINA	REPRESENTANTE ANTE EL CEN			
ELISA TOLOSA RODRIGUEZ	REPRESENTANTE ANTE CTSSS			
IVETH FERNANDA FLOREZ	SECRETARIA			
YADRA ANDREA SERRANO	REPRESENTANTE ANTE EL COPACO			
DORIS OFELIA ORTEGA TALAVERA	REVISOR FISCAL			
HECTOR ALONSO PEINADO AYDOR JESUS PINO RIZTILLO	TESORERO			
HECTOR REYES REYES ROSMERY VALCARCEL VELARREAL	PRESDENTE			
	REPRESENTANTE ANTE EL CEN			
	LIDER SIAU			
<b>FECHA EMISION:</b> 13/10/2023	<b>REVISADO POR:</b> ELABORADO POR: Auxiliar Calidad	<b>APROBADO:</b> Gerente		

	<b>Clínica Urgencias Bucaramanga</b>	<b>ACTA DE REUNIÓN</b>	CÓDIGO: FO-GC-09	VERSIÓN: V6
			PÁGINA: 2	Página 2 de 4
<b>PERSONAS AUSENTES</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>			
NA	NA			
<b>RESPONSABLE DE LA ELABORACION DEL ACTA</b>				
<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>			
ROSMERY VALCARCEL	COORDINADORA SIAU			
<b>COMPROMISOS ANTERIORES</b>				<b>% CUMPLIMIENTO</b>
Convocatoria primer reunión 20/02/2024				100%
<b>CONCLUSIONES</b>				
<ol style="list-style-type: none"> <li>ORDEN DEL DIA PARA LA REUNION</li> <li>SOCIALIZACION PQRS Y SATISFACCION ENERO 2024</li> <li>PLAN DE ACCION DE LA PPSB Y ASOCIACION DE USUARIOS 2024</li> <li>CAPACITACION ESTRUCTURA GENERAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</li> <li>SOCIALIZACION CIRCULAR EXTERNA NO. 2023151000000010-5 DE 2023</li> <li>CAPACITACION POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD RESOLUCION 2063 DE 2017</li> <li>PROPOSICIONES Y VARIOS.</li> </ol>				
<p><b>2. SOCIALIZACION PQRS Y SATISFACCION ENERO 2024</b></p> <p>Se realiza socialización del informe del mes de enero respecto a los indicadores de satisfacción, donde se concluye de 1138 usuarios encuestados en el mes de Enero el 95.38% se encuentran Satisfechos por la atención prestada en los servicios de UCI, HOSPITALIZACIÓN, CIRUGÍA AMBULATORIA, CONSULTA PRIORITARIA, FARMACIA, VACUNACION Y SERVICIOS AMBULATORIOS.</p> <p><b>2.1 PQRS</b></p> <p>En el mes de enero se recibieron tres (66) solicitudes de mejoramiento en los cuales los atributos de oportunidad fue el más afectado en este mes, lo que tiene que ver con asignación de citas</p> <p>Se pone de igual manera los planes de mejoramiento a las quejas que aplican con el fin de realizar la socialización a los miembros de la asamblea sobre las acciones y actividades realizadas por la líder de SIAU.</p>				
<b>FECHA EMISION:</b> 13/10/2023	<b>REVISADO POR:</b> ELABORADO POR: Auxiliar Calidad	<b>APROBADO:</b> Gerente		



Clínica Urgencias Bucaramanga		REGISTRO DE ENTRADA INFORMACIÓN A USUARIOS		CÓDIGO PQ-UI-001		PÁGINA 1	
ASISTENCIA		INFORMACIÓN		Tipo Socialitaria		PPSS	
FECHA	NOMBRE COMPLETO	ASIGNATURA IPS	CELULAR	E-MAIL	DOCUMENTO IDENTIDAD	FIRMA	
7/11/14	Waldemar	Johadriel		N/A		[Firma]	
7/11/14	Alonso Berrío	Esteban		N/A		[Firma]	
7/11/14	Francisco Rivera	José		N/A		[Firma]	
7/11/14	Rodrigo García	Jairo		N/A		[Firma]	
7/11/14	Walter Jirón	Johadriel		N/A		[Firma]	
7/11/14	Andrés Canales	José		N/A		[Firma]	
7/11/14	Orlando Obata	Yosny		N/A		[Firma]	
7/11/14	Eduardo Ruiz	Eduardo		N/A		[Firma]	
7/11/14	Armando Pérez	Johadriel		N/A		[Firma]	
7/11/14	Fernando	Johadriel		N/A		[Firma]	
7/11/14	Jorge Manuel	José		N/A		[Firma]	
7/11/14	Fernando	José		N/A		[Firma]	
7/11/14	Walter Jirón	Johadriel		N/A		[Firma]	

Clínica Urgencias Bucaramanga		REGISTRO DE ENTRADA INFORMACIÓN A USUARIOS		CÓDIGO PQ-UI-001		PÁGINA 1	
ASISTENCIA		INFORMACIÓN		Tipo Socialitaria		PPSS	
FECHA	NOMBRE COMPLETO	ASIGNATURA IPS	CELULAR	E-MAIL	DOCUMENTO IDENTIDAD	FIRMA	
7/11/14	Walter Jirón	Johadriel		N/A		[Firma]	
7/11/14	Alonso Berrío	Esteban		N/A		[Firma]	
7/11/14	Francisco Rivera	José		N/A		[Firma]	
7/11/14	Rodrigo García	Jairo		N/A		[Firma]	
7/11/14	Walter Jirón	Johadriel		N/A		[Firma]	
7/11/14	Andrés Canales	José		N/A		[Firma]	
7/11/14	Orlando Obata	Yosny		N/A		[Firma]	
7/11/14	Eduardo Ruiz	Eduardo		N/A		[Firma]	
7/11/14	Armando Pérez	Johadriel		N/A		[Firma]	
7/11/14	Fernando	Johadriel		N/A		[Firma]	
7/11/14	Jorge Manuel	José		N/A		[Firma]	
7/11/14	Fernando	José		N/A		[Firma]	
7/11/14	Walter Jirón	Johadriel		N/A		[Firma]	

**FOLLETO 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.



**B) COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD. COPACOS**  
Es una forma de participación social cuyo objetivo es generar espacios concertados entre los diferentes actores sociales, allí se encuentran los representantes de organizaciones sociales y comunidades del municipio, convocados por el alcalde o su delegado.



**C) COMITÉ DE ÉTICA:**  
Es una instancia que las IPS conforman cuando hay servicios de hospitalización y a través de esta comité se promueven 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 SGCSSS



Veedurías ciudadanas

PL-00-08  
01  
01/03/2011



**Clínica Urgencias Bucaramanga**  
**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**  
**PPSS**



**MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN**

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO. SIAU

CARRERA 33 Nº 53-27 - Primer Piso  
TEL: 6050 31 507, 494  
01000-413001

**¿ QUÉ ES LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD?**

Es el proceso de interacción social para responder a intereses individuales y colectivos para los cuales están basados en los principios constitucionales de soberanía, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

**2) 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 COMUNITARIA**  
Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y



**¿ POR QUÉ ES IMPORTANTE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD?**

- Porque busca promover el ejercicio de la ciudadanía activa en la prestación de sus derechos en salud.
- Proponer medidas que mejoren la oportunidad, la calidad técnica y humana de los servicios de salud.
- Denunciar ante quien corresponde las irregularidades que se están presentando en la prestación de los servicios.
- Proponer las medidas que mejoran la oportunidad, la calidad técnica y humana de los servicios en salud y promover su mejor costo, vigilando su 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).




<p><b>03</b></p> <p><b>¿COMO PUEDO INTERPONER UNA PQRSF?</b> (PETICIÓN, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y FELICITACIÓN).</p> <p>Se puede interponer una PQRSF a través de nuestros canales de acceso habilitados:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Línea directa 018000412395 o al 6436131 ext:104</li> <li>2. Correo electrónico: <a href="mailto:siau@cub.com.co">siau@cub.com.co</a> o por la página web: <a href="http://www.cub.com.co">www.cub.com.co</a></li> <li>3. a través de los Boaseros De Sugerencias ubicados en los pisos de la institución.</li> <li>4. Presencial en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso de la institución a través del formato de PQRSF FO-AU-102.</li> <li>5. Por medio de las encuestas de satisfacción de los usuarios.</li> </ol> <p><b>¡SOMOS UN EQUIPO PARA TU SALUD! ¡EL SIAU ES A TU SERVICIO!</b></p>	<p><b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU</b></p>  <p><b>CLÍNICA DE URGENCIAS BUCARAMANGA CUB</b></p>	<p><b>01</b></p> <p><b>¿QUE ES EL SIAU?</b></p> <p>La implementación del SIAU se consagra en la ley 180 de 1993 y su decreto reglamentario 1757 de agosto de 1994, permitiendo garantizar la calidad en la prestación de los servicios en la institución y en las personas. Es un medio de expresión de las necesidades de los usuarios.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ayuda a solicitar información sobre la utilización de los servicios que ofrece la clínica.</li> <li>2. Manifiesta sus peticiones, quejas o felicitaciones sobre la calidad en la atención recibida en la clínica.</li> <li>3. Participe en el mejoramiento en la prestación y atención de los servicios en la clínica.</li> </ol>	<p><b>02</b></p> <p><b>¿QUE SERVICIOS OFRECE EL SIAU?</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recibe las quejas, inquietudes, peticiones o felicitaciones.</li> <li>2. Tramita su queja.</li> <li>3. Soluciona la queja en cuanto sea posible.</li> <li>4. Analiza y revisa las quejas a nivel directivo.</li> <li>5. Hace el seguimiento a la aplicación de correctivos.</li> <li>6. Informa y educa a los usuarios sobre derechos y deberes entre otros.</li> <li>7. Apoya al usuario en temas sociales.</li> <li>8. Mide la satisfacción del usuario.</li> <li>9. Intermedia cuando las solicitudes de los usuarios superan el marco de los beneficios contemplados en el régimen al cual están afiliados y al plan a que tienen derecho.</li> </ol>
---	--	--	---

## LÍNEA DE ACCIÓN B. E2Lb

- Meta de la línea de acción: Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria.
- Actividad: Se llevará a cabo la publicación en la página web institucional de los nombres de los integrantes de la Alianza de Usuarios, junto con sus funciones y los canales de contacto disponibles.
- Evidencias: link página WEB <https://cub.com.co/instancia-participacion>



Como mecanismos de participación social la Clínica de Urgencias Bucaramanga S.A.S. cuenta con una Alianza de Usuarios, Según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994 la Alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.

Asociación de usuarios



Integrantes Asociación de Usuarios



Integrantes Comité de Ética Hospitalaria



Comité de Ética Hospitalaria



## COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA CUB S.A.S

La CLINICA DE URGENCIAS BUCARAMANGA S.A.S cuenta con el Comité de Ética Hospitalaria, donde usted señor usuario está representado por dos integrantes de la Asociación.

La función de este comité es promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad; divulgar y vigilar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

**Carrera 33 N° 53-27  
Cabecera del Llano, Bucaramanga, Santander.  
Teléfono: 607 643611 ext 105  
[siau@cub.com.co](mailto:siau@cub.com.co)**

## ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Los principios básicos de la participación ciudadana y comunitaria se encuentran contenidos en la Constitución Política de Colombia, Ley 1122 de 2007, Ley 850 de 2003, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1298 de 1994 y demás normas complementarias.

Estas otorgan el derecho a los ciudadanos de participar en la planeación, gestión, evaluación y control en los servicios públicos

**Carrera 33 N° 53-27  
Cabecera del Llano, Bucaramanga, Santander.  
Teléfono: 607 6436131 ext 105  
[siau@cub.com.co](mailto:siau@cub.com.co)  
[alianzausuariosclinicaubsas@gmail.com](mailto:alianzausuariosclinicaubsas@gmail.com)**

## ¿QUÉ SON LAS ALIANZAS DE USUARIOS EN SALUD?



Según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994 la alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.



## CÓMO FUNCIONA LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Las alianzas deben construir su propios estatutos y reglamento de funcionamiento, en donde debe prever la organización interna como: miembros directivos y comités de trabajo, de acuerdo a las necesidades y temas a tratar. Una vez cumplido el periodo para el cual se haya constituido, se debe realizar la actualización de la alianza de usuarios para el nuevo periodo.

## REPRESENTANTE DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Para ser elegido en un cargo de representación a nombre de la asociación de usuarios la persona debe:

- Ser usuario de la entidad de salud a la cual se encuentra afiliado.
- No estar incurso en inhabilidades establecidas por la ley.
- Residir en el municipio.
- Estar presente en el momento de la elección.



## FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



- Asesorar a sus asociados en la libre elección de la EPS.
- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso de paquete de servicios.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que les permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas.
- Vigilar las decisiones que se tomen en las juntas directivas para que se apliquen según lo acordado.
- Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los afiliados.
- Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen las correctivas del caso.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven al menor costo.

### **LINEA DE ACCION C. LINEA E2LC**

- Meta de la línea de acción: fortalecer conocimiento de la PPSS y normatividad vigente a través de la entrega de información realizada por el SIAU
- Actividad: publicar en los canales de comunicación (página web, televisores) de la institución, información correspondiente a derechos y deberes y PPSS
- Evidencia: video publicitario de la PPSS, derechos y deberes en salas de espera de la institución.

### **fotografías de la política**

### **LINEA DE ACCION D: LIENA E2Ld**

- Meta de la línea de acción: fortalecer conocimiento de la PPSS y normatividad vigente a través de la entrega de información realizada por el SIAU
- Actividad: publicar en los canales de comunicación (página web, televisores) de la institución, información correspondiente a derechos y deberes y PPSS
- Evidencia: video publicitario derechos y deberes en salas de espera de la institución.



- **FOLLETO CANALES DE INSTAURACIÓN PQRS**



### EJE 3 CULTURA DE LA SALUD

- **LÍNEA DE ACCIÓN A. E3La**
- Meta de la línea de acción: Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades.
- **Actividad:** Realizar estrategias en salud mental y temas de sistema de atención en salud que promueva el autocuidado y conocimiento en los usuarios.
- **Evidencias:** registros fotográficos, listado de asistencia, material de apoyo.

Se realizaron capacitaciones de:

- PREVENCIÓN DE VIOLENCIA SEXUAL, CODIGO BLANCO LINEAS DE ATENCIÓN 155
- SALUD MENTAL
- PREVENCIÓN DE SUICIDIO
- PREVENCIÓN ANSIEDAD, ESTRÉS Y DEPRESIÓN
- SISTEMA DE AFILIACIÓN TRANSACCIONAL
- PREVENCIÓN DE CAÍDAS
- DONACIÓN DE ORGANOS
- COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS 2024
- SISTEMA DE AFILIACIÓN TRANSACCIONAL
- HUMANIZACIÓN
- ESTRATEGIAS 5 S
- DÍA MUNDIAL DE LA SALUD MENTAL

**FOLLETO ADULTO MAYOR**

<p><b>8. CUIDA SU ASEO PERSONAL.</b> La higiene en personas mayores es muy importante para la prevención de enfermedades y estimula los hábitos de un estilo de vida saludable.</p> <p><b>9- AYÚDALE A MANTENERSE FÍSICA Y COGNITIVAMENTE ACTIVO.</b> Hay que prevenir la inmovilidad y las pérdidas de memoria. Podemos promover la actividad con una simple caminata diaria, hobbies o actividades dentro del hogar que motiven a la familia a continuar con una vida activa y saludable.</p>  <p><b>10. AYÚDALE A MANTENERSE SOCIALMENTE CONECTADO</b> Es importante promover la socialización con nuestros familiares y permitir la interacción no sólo con la familia sino con círculos cercanos de amistades.</p>  <p><b>11. PASEOS FAMILIARES.</b> Lo primero que debe tomarse en cuenta es el nivel de salud de poder hacerlo. Al adulto mayor se le debe llevar a actividades de paseo con la familia una vez a la semana.</p>	<p><b>12. APRENDE SOBRE EL CUIDADO DE PERSONAS MAYORES</b> Existen diversos cursos o grupos de apoyo para familiares de personas enfermas o de tercera edad que se quedan en casa. Puede ser un lugar perfecto para aprender sobre lo más importante que hay que tener en cuenta y hacer para conseguirlo con gente que se encuentra en la misma situación que uno.</p> <p><b>13- TÓMATE UN TIEMPO PARA</b> No puedes pasarle todo el día cuidando a tu padre, suegro, tío o abuelo. Necesitas un <b>DESCANSO FAMILIAR</b>, lo cual no quiere decir que seas una mala persona o alguien egoísta, sino que también es necesario que satisfagas tus necesidades sociales, recreativas o lúdicas.</p> <p><b>14. AFECTO FAMILIAR</b> El afecto familiar que deben recibir los adultos mayores es lo principal en su cuidado. Dar amor y cariño a un adulto mayor le da confianza y le sube la autoestima, por eso es lo más importante a los niños y jóvenes a respetar, a querer y a valorar a los abuelos. Porque, aunque por lo común, las personas mayores tienen muchas cosas que enseñar y aprender.</p>  <p><i>Para poder cuidar a una persona mayor debes asegurarte de que nosotros estemos ahí.</i></p>	<p><b>PROGRAMA DE SERIEDAD DEL PACIENTE</b></p>  <p><b>Clínica Urgencias Bucaramanga</b></p> <p><b>CUIDADOS DEL ADULTO MAYOR EN CASA</b></p>  <p><b>¡DESCOBRAMOS TIEMPO A LA VIDA!</b></p> <p><b>SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.</b> CORONA 33 1º 53 27 Párrafo Real. S.A.S. BOGOTÁ, D.C. 191. TEL: 8000-411181</p> <p>EL-40-02 - VI</p>
<p><b>1-4 CONSEJOS DE COMO CUIDAR UNA PERSONA MAYOR EN CASA</b></p>  <p>A todos nos surten dudas de cómo cuidar a una persona mayor en casa, pero eso es, cuestión de ser responsables a la hora de estar con ellos.</p> <p>Las personas mayores de nuestra familia pueden recibir de nuestros cuidados básicos cuando llegan a una edad determinada.</p> <p>Por esta razón, es importante que la persona que decidieron que vaya a hacerse cargo, debe ser una persona capacitada que lo trate con amor, paciencia y cariño, ya que esto conlleva al mejoramiento de su bienestar tanto físico, como mental y social.</p> <p>Es por esto que la Clínica de Urgencias Bucaramanga SAS, te brinda los mejores consejos para el cuidado de una persona mayor en casa:</p> 	<p><b>1. REALIZAR UN DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE LA PERSONA.</b> Lo primero que debes hacer es estudiar las necesidades de la persona mayor de la que estás a cargo, así como los recursos con los que vas a contar para hacerlos frente.</p>  <p><b>2. CUENTA CON LA AYUDA DE OTROS FAMILIARES.</b> Es importante llegar a acuerdos familiares respecto a las responsabilidades que cada persona tendrá. Es común que se presenten desacuerdos y roces.</p> <p><b>3. REÚNETE CON UN BUEN EQUIPO DE PROFESIONALES.</b> Un adulto mayor, generalmente, presenta diversas patologías. Lo más recomendable en estos casos es contar con toda la información para el tratamiento de tu familiar.</p> <p><b>4. ESTABLECE UNA RUTINA DIARIA PARA TU FAMILIAR.</b> Es bueno que fijas horarios, tanto para actividades tan rutinarias como quedarse en el baño, las comidas o ir a dormir, como para otras más de ocio, como salir a dar un paseo, jugar a las cartas con los amigos o practicar algunos hobbies.</p>	<p><b>5. ESTABLECE UN PLAN DE SEGURIDAD</b> Cuando se cuida a un adulto que ya se encuentra en avanzada edad y que depende de alguien para realizar sus actividades, se debe establecer el siguiente plan de seguridad:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* En el baño hay que colocar apoyadores, el piso debe tener baldosas antideslizantes o un piso preferiblemente fijo.</li> <li>* Lo mejor es que la persona mayor, al bañarse, esté sentada.</li> <li>* La estructura de la casa debe tener la comodidad y la seguridad para que la persona de avanzada edad pueda desplazarse en el hogar.</li> </ul>  <p><b>6. LLEVA UN REGISTRO DE LOS MEDICAMENTOS.</b> El adulto mayor es común que consuma varios medicamentos y pueda llegar a confundirse y duplicar su dosis. Por otro lado, existe la tendencia hacia la auto-medicación, un hecho tremendamente peligroso. Te recomendamos llevar un una lista o bitácora al control diario de cada medicamento y usar pastilleros controlados.</p> <p><b>7. CREA UNA DIETA EQUILIBRADA</b> En la edad avanzada existe la tendencia a consumir pocos alimentos y a que estos sean de un solo tipo. Se recomienda llevar una dieta balanceada para prevenir cualquier problema de salud además de ayudar a tu familiar a fortalecerse física y mentalmente.</p>

**FOLLETO SALUD MENTAL**



**PERSEVERANCIA EN LA ATENCIÓN**

**EN TIEMPOS DE COVID-19**

**NO ES COSA DE UNOS... ES COSA DE TODOS**

**FOLLETO ESTILOS DE VIDA SALUDABLES**



**Hábitos de higiene personal**

**Ejemplos de alimentación saludable**

**HABITOS DE VIDA SALUDABLE**

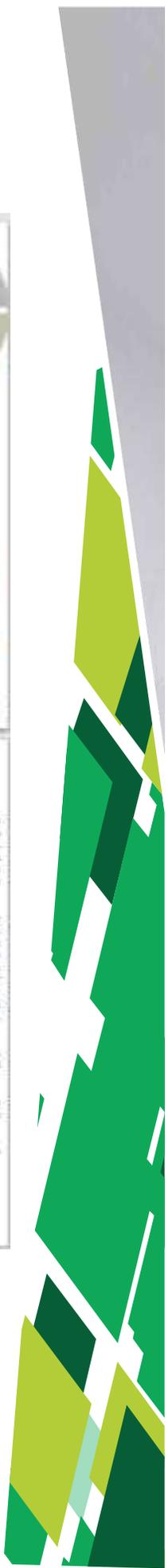
**¿Qué son hábitos de vida saludable?**

**Consecuencias de NO mantener hábitos de vida saludable.**

**Alimentación equilibrada:**

**FOLLETO DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA SEXUAL Y DE GÉNERO**

<h3>INDICADORES DE LA VIOLENCIA</h3>  <p><b>"SI NO LA DETIENES A TIEMPO, LA VIOLENCIA IRÁ EN AUMENTO"</b></p>	<h3>Línea de Atención de Violencia:</h3> <h1>155</h1>  <h2>Líneas Telefónicas</h2> <p><b>COMISARIA: 6337508</b>  <b>ICBF: 01 8000918080</b>  <b>POLICÍA: 123</b>  <b>FISCALÍA: 6522222 EXT 2439,2423</b>  <b>MEDICINA LEGAL: 6978503</b>  <b>CAIVAS: 6522222</b></p>	 <h2>¡CALLAR DUELE MÁS!</h2> <h3>#NOesNO</h3> <p><b>SIAU</b>  <b>CARRERA 33 N° 53-27 . Primer Piso</b>  <b>TEL: 6436133 EXT 104 018000 413593</b></p> 
<h3>¿ QUÈ ES LA VIOLENCIA?</h3>  <p>La violencia puede estar presente en cualquier ámbito; sea en el doméstico o en el público, el lugar de trabajo, la calle, el transporte público, el colegio, etc. Ante esto, todos tenemos la responsabilidad de romper el silencio y denunciar. Para ello es importante que aprendas a diferenciar los distintos tipos de violencia que existen para poder identificarlos.</p> <h4>TIPOS DE VIOLENCIA</h4> <p><b>VIOLENCIA DIGNIDAD:</b> Ocurre cuando se utiliza el poder como un factor para dominar o establecer relaciones de poder perjudiciales.</p>  <p><b>VIOLENCIA FISICA:</b> Son todas las agresiones que atacan contra el cuerpo de una persona.</p>  <p><b>VIOLENCIA DE GÉNERO:</b> Son los actos violentos contra una persona en razón de su sexo o preferencia sexual.</p> 	<h4>VIOLENCIA PSICOLÓGICA</h4> <p>Es toda acción o omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas que implique un perjuicio en salud psicológica.</p>  <p><b>VIOLENCIA SEXUAL:</b> En ella se incluyen todas las relaciones o actos sexuales, físicos o verbales, no deseados, ni aceptados por la otra persona.</p>  <p><b>POBLACIONES ALTAMENTE VULNERABLES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mujeres, niños, niñas, adolescentes en situación de desastre natural, víctimas de eventos de salud mental y enfermedades y Personas con discapacidad.</li> <li>• Usuarios de programas de control prenatal.</li> <li>• Personas migrantes, Refugiadas y Personas Privadas de la Libertad en centros Carcelarios.</li> <li>• Personas usuarias de programas de atención integral en TIC's (Tecnología).</li> <li>• Población de niños, niñas, jóvenes y adolescentes desplazados y en desplazamiento.</li> <li>• Personas con orientaciones sexuales o identidades de género diversas.</li> <li>• Personas pertenecientes a pueblos indígenas o afro descendientes.</li> </ul>	<h3>ASPECTOS CLAVES</h3> <p>El equipo de atención en salud, apoyado por los detectives de la institución, debe garantizar el acceso directo a las víctimas, un espacio seguro y confidencial para su atención y los recursos adecuados para la atención y evitar los procesos de revictimización.</p> <p>La violencia sexual en las primeras 72 horas de ocurrencia de la victimización, constituye una prioridad dentro del triaje de urgencias, el cual las evidencias que dejó el acto son piezas fundamentales como material probatorio para iniciar proceso judicial en contra del agresor, por lo tanto hay que evitar realizar acciones que borren las evidencias como bañarse, lavar la ropa entre otras.</p> <p>Las únicas excepciones para la atención inicial de urgencias de la violencia sexual fuera de un servicio de urgencias son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de este servicio especializado para la atención inicial de víctimas de violencia sexual.</li> <li>• Que la víctima se niegue a ser atendida en el servicio de urgencias.</li> </ul> 





**MANEJO DEPRESION**

### FACTORES DE RIESGO

- Antecedentes personales y/o familiares de depresión.
- Acontecimientos vitales adversos: Pérdida de empleo, suicidio, muerte de un ser querido y divorcio, ...
- Historia de abusos sexuales.
- Problemas económicos.
- Enfermedades crónicas que causan dolor o discapacidad.
- Abuso de sustancias (alcohol, drogas, psicofármacos...).
- Factores genéticos.
- Haber estado a luz recientemente (depresión post parto).



### ¿COMO PREVENIRLA?

#### HÁBITOS SALUDABLES

- Ejercicio actividad física
- Dieta balanceada
- Expresate con alguien cercano sobre tus emociones.
- Entender los eventos dolorosos pasados.
- Dejar de fumar, y de consumir drogas y alcohol.
- Sotoponerse a los rituales o imaginaciones.
- Buscar ayuda profesional para iniciar tratamiento.





**DEPRESIÓN**



**INFORMACIÓN IMPORTANTE PARA FAMILIARES Y PACIENTES**

**PSICOLOGÍA**

CARRERA 33 N° 53-27  
TEL: 6436131 - 6436231 EXT 104  
018000 413583

---

### ¿QUE ES LA DEPRESIÓN?



Es un trastorno de la salud mental que se caracteriza por una tristeza persistente y una falta de interés o placer en actividades que previamente eran gratificantes y placenteras.

**SABIAS QUE**

A nivel mundial, se estima que el 5% de los adultos padecen este trastorno.



### SÍNTOMAS.

- Estado de ánimo irritable o bajo la mayoría de las veces.
- Dificultad para conciliar el sueño o exceso de sueño.
- Cambio grande en el apetito, a menudo con aumento o pérdida de peso.
- Cansancio y falta de energía.
- Sentimientos de inutilidad, odio a sí mismo y culpa.
- Pérdida de interés o placer en actividades que suelen hacerlo feliz.
- Pensamientos repetitivos de muerte o suicidio.
- Problemas físicos como dolor de espalda o de cabeza.



### DEPRESIÓN EN NIÑOS

#### ¿COMO IDENTIFICARLA?

- Sentirse triste, desesperanzado o irritable la mayor parte del tiempo.
- No querer hacer cosas divertidas si disfrutarlas cuando se hacen.
- Cambios en los patrones de alimentación: comer mucho más o mucho menos de lo habitual.
- Cambios en los patrones del sueño: dormir mucho más o mucho menos de lo normal.
- Cambios en el nivel de energía: sentirse cansado y sin fuerzas o temo e inquieto la mayor parte del tiempo.
- Tener dificultad para prestar atención.
- Sentirse despreciable, inútil o culpable.
- Comportamientos autodestructivos o querer autolesionarse.



**MANEJO DE ESTRES**

**ESTRES**  
Estrategias para prevenirlo

**Estrategias para prevenirlo**

**Estrategias**

**Estrategias**

**Estrategias**

**Clinica Urgencias Bucaramanga**

**MANEJO DE ANSIEDAD**

**ANSIEDAD**  
Trastornos de ansiedad

**ANSIEDAD**

**Trastornos de ansiedad**

**Trastornos de ansiedad**

**Trastornos de ansiedad**

**Clinica Urgencias Bucaramanga**

**SISTEMA DE AFILIACION TRANSACCIONAL**

**SISTEMA DE AFILIACION TRANSACCIONAL SAT**  
<https://www.colombiaseguridadsocial.gov.co/>

**¿Cómo me registro?**  
Para registrarme en el Portal debe tener a la mano su documento de identidad y completar los Cuadro papeo que se muestran a continuación:

1. Registre sus datos básicos
2. Responda las preguntas de validación de identidad
3. Registre sus datos de contacto
4. Asigne su contraseña

Si concuerda con los requisitos de los mencionados, desde la oficina de Admisiones, podremos ayudarlo a realizar el trámite de afiliación.

Para mayor información puedes contactarnos  
**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SEAU**  
Carrera 13 N° 53-27, Primer piso  
**PAGINA WEB** [www.cufb.com.co](http://www.cufb.com.co)  
**TEL:** 6436131 EXT:104 – 018000413593

#C-49-15  
10  
BUCARAMANGA

**SISTEMA DE AFILIACION TRANSACCIONAL SAT**  
<https://www.colombiaseguridadsocial.gov.co/temas/afiliacion-transaccional-sat.aspx>

**¿Qué es mi Seguridad Social?**  
Es un portal creado con el propósito de facilitar a los ciudadanos la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud y a los afiliados el reporte de sus novedades.

Como afiliado tiene disponible la consulta del estado actual de su afiliación, el historial de inscripciones que haya realizado a diferentes EPS, el reporte de traslado para salud y todo su grupo familiar, la inclusión y exclusión de beneficiarios, la actualización de datos complementarios y del documento de identidad, entre otros.

**Sistema de Afiliación Transaccional – SAT**  
Ingresa a la página web:  
<https://www.colombiaseguridadsocial.gov.co/>



---

**MI SEGURIDAD SOCIAL**  
**SISTEMA DE AFILIACION TRANSACCIONAL SAT**  
<https://www.colombiaseguridadsocial.gov.co/>

**QUÉ SE PUEDE HACER POR ESTA PLATAFORMA**

- **Afiliación al Régimen Subsidiado**  
Realizar esta su afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud en el régimen subsidiado
- **Adquisición de condiciones para cotizar**  
Reporte aquí que cuenta con condiciones para pertenecer al régimen contributivo
- **Inclusión de beneficiarios**  
Agregar nuevos integrantes en su grupo familiar
- **Traslado de EPS**  
Traslado de EPS dentro del mismo régimen
- **Actualización datos complementarios**  
Actualización de datos complementarios
- **Mi historial de afiliación a ARL**  
Consulta historial de afiliaciones a ARL

- **Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales**  
Afiliación al Sistema General de Riesgos Laborales
- **Mi historial de afiliación a CCF**  
Consulta historial de afiliaciones a cajas de compensación
- **Mi historial de afiliación a AFP**  
Consulta historial de afiliaciones a pagadores de pensión

**FUNCIONALIDAD SAT**



**COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS**

- Atención inicial de urgencias.
- Mujeres de 18 años con diagnóstico de cáncer.
- Los niños, niñas y adolescentes de los grupos A, B y C del Símbolo.
- Personas en condición de discapacidad certificadas por el médico.
- Todas las mujeres víctimas de violencia física o sexual certificadas por las autoridades competentes.
- Las víctimas del conflicto armado interno y las víctimas de lesiones causadas por el uso de cualquier tipo de ácido o sustancia similar, entre otras.

Cualquier duda o inquietud estamos dispuestos a escuchar sus solicitudes en la oficina de atención al usuario SEAU ubicada en el 1.º piso.

**1. Línea directa 018000413593 o al 6436131 Ext. 104**

**2. Correo electrónico: [seau@cufb.com.co](mailto:seau@cufb.com.co)**

**3. Página web: [www.cufb.com.co](http://www.cufb.com.co) O través de los números de experiencias ubicados en los pisos de la institución.**

#C-49-15  
10

**Clínica Urgencias Bucaramanga**

**CUOTAS MODERADORAS Y COPAGOS 2025**  
(Decreto 266 de 2004 CRSSC – Decreto 1852 de 2022 – Ley 1955 de 2018, artículo 49 – Ley 2294 de 2022)

**RÉGIMEN CONTRIBUTIVO**

**Cuota moderadora:** son los aportes en dinero que debe pagar los **afiliados cotizantes y beneficiarios** cuando requieren servicios como: consulta externa, general, médica, pediátrica y especializada, los servicios de diagnóstico, laboratorios, medicamentos, imágenes diagnósticas por imagenología y urgencias no vitales, según el ingreso o salero base de cotización del afiliado cotizante.

**VALOR DE LA CUOTA MODERADORA 2025**

REGÍMEN	VALORES MODERADORAS	VALORES COPAGOS	VALOR MODERADOR
A (SÍMBOLO A Y B)	4,000	4,275	4,275
B (SÍMBOLO C)	20,000	5,000	20,000
C (SÍMBOLO D)	47,000	1,075	58,000

**Copago:** son los aportes en dinero que debe pagar los **afiliados beneficiarios** como parte del valor del servicio requerido en salud.

Tiene como finalidad, ayudar al financiamiento del sistema general de seguridad social en salud.

**VALOR DE LOS COPAGOS 2025**

REGÍMEN	VALORES COPAGOS	VALORES DEL SÍMBOLO
A (SÍMBOLO A Y B)	2,125	2,125
B (SÍMBOLO C)	21,250	21,250
C (SÍMBOLO D)	21,250	21,250

**TOPE MÁXIMO DE LOS COPAGOS POR EVENTO, CALENDARIO 2025**

REGÍMEN	VALORES COPAGOS	VALORES DEL SÍMBOLO
A (SÍMBOLO A Y B)	21,250	21,250
B (SÍMBOLO C)	21,250	21,250
C (SÍMBOLO D)	21,250	21,250

**TOPE MÁXIMO DE LOS COPAGOS POR AÑO CALENDARIO 2025**

REGÍMEN	VALORES COPAGOS	VALORES DEL SÍMBOLO
A (SÍMBOLO A Y B)	21,250	21,250
B (SÍMBOLO C)	21,250	21,250
C (SÍMBOLO D)	21,250	21,250

**RÉGIMEN SUBSIDIADO**

Cuota moderadora 2025: En el régimen subsidiado del sistema general de seguridad social en salud no se cobran cuotas moderadoras.

**VALOR DE LOS COPAGOS 2025**

REGÍMEN	VALORES COPAGOS	VALORES DEL SÍMBOLO
A (SÍMBOLO A Y B)	2,125	2,125
B (SÍMBOLO C)	21,250	21,250
C (SÍMBOLO D)	21,250	21,250

**TOPE MÁXIMO DE LOS COPAGOS POR EVENTO Y POR AÑO CALENDARIO 2025**

REGÍMEN	VALORES COPAGOS	VALORES DEL SÍMBOLO
A (SÍMBOLO A Y B)	2,125	2,125
B (SÍMBOLO C)	21,250	21,250
C (SÍMBOLO D)	21,250	21,250

**PERSONAS EXENTAS DEL PAGO DE COPAGOS Y CUOTAS MODERADORAS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO**

- Embarcación y pre-embarcación.
- Control materno infantil.
- Control de enfermedades transmisibles.
- Personas víctimas del conflicto armado.

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

**CONOZCO  
MIS  
DERECHOS  
Y DEBERES**  
En los servicios de salud



**MIS DERECHOS  
COMO PACIENTE**

**MIS DEBERES  
COMO PACIENTE**

- 1** A recibir atención con un trato amable, respetuoso, digno y confidencial independientemente de mi raza, credo, condición social y/o género.
- 2** A disfrutar de una comunicación plena y clara con el equipo de salud, que me permita obtener información sobre mi enfermedad, tratamiento, las políticas de la institución, mis deberes y derechos.
- 3** A recibir servicios de salud oportunos, de calidad y adecuados a través de instituciones y personal idóneos.
- 4** A decidir si acepto o no el tratamiento dispuesto por la institución y el personal asistencial de la misma.
- 5** A recibir atención por personal calificado y con los recursos adecuados que garanticen mi seguridad.
- 6** A que mi historia clínica sea tratada de manera confidencial y segura.
- 7** A revisar y solicitar explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto de los profesionales como la institución.
- 8** A que se me respete la decisión de participar o no, en investigaciones médicas.
- 9** A morir con dignidad y permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural.
- 10** A presentar quejas, reclamos o sugerencias cada vez que lo requiera de tal forma que sean escuchadas y tramitadas por la institución.



- 1** Cumplir con las normas establecidas por la institución para el ingreso: no armas, no animales, no fumar, no circular por áreas restringidas.
- 2** Autorizar o negar los tratamientos que voy a recibir firmando el Consentimiento informado.
- 3** Suministrar los documentos necesarios o información real, clara y completa sobre mi estado de salud y datos personales que se requieran al equipo asistencial.
- 4** Seguir al pie de la letra las indicaciones sobre seguridad, aislamiento, manejo de emergencias y desechos hospitalarios que me ofrece el personal de la institución durante mi estancia hospitalaria.
- 5** Acudir oportunamente a citas preestablecidas y seguir los procedimientos de la institución.
- 6** Hacermelo responsable por copagos u otras obligaciones económicas por fuera del cubrimiento de mi plan de salud.
- 7** Tratar con dignidad y respeto al personal humano que me brinda atención durante mi estancia hospitalaria.
- 8** Cuidar y hacerme responsable de los servicios e instalaciones de la institución y proteger mis objetos personales.
- 9** Cuidar mi salud.



## SOPORTES LISTADOS DE ASISITENCIA

Clínica Urgencias Bucaramanga		REGISTRO DE ENTRADA			Clínica Urgencias Bucaramanga	
Paciente		Médico			Fecha	
EDAD	SEXO	IDENTIFICACION	FECHA	HORA	RESUMEN	DIAGNÓSTICO
35	M	123456789	10/10/2023	08:00		
45	F	987654321	10/10/2023	09:15		
25	M	234567890	10/10/2023	10:30		
60	F	345678901	10/10/2023	11:45		
18	M	456789012	10/10/2023	13:00		
55	F	567890123	10/10/2023	14:15		
30	M	678901234	10/10/2023	15:30		
70	F	789012345	10/10/2023	16:45		
22	M	890123456	10/10/2023	18:00		
40	F	901234567	10/10/2023	19:15		
15	M	012345678	10/10/2023	20:30		
50	F	123456789	10/10/2023	21:45		
38	M	234567890	10/10/2023	23:00		
65	F	345678901	10/10/2023	00:15		
28	M	456789012	10/10/2023	01:30		
75	F	567890123	10/10/2023	02:45		
19	M	678901234	10/10/2023	04:00		
48	F	789012345	10/10/2023	05:15		
32	M	890123456	10/10/2023	06:30		
68	F	901234567	10/10/2023	07:45		

Clínica Urgencias Bucaramanga		REGISTRO DE ENTRADA			Clínica Urgencias Bucaramanga	
Paciente		Médico			Fecha	
EDAD	SEXO	IDENTIFICACION	FECHA	HORA	RESUMEN	DIAGNÓSTICO
30	M	123456789	10/10/2023	08:00		
42	F	987654321	10/10/2023	09:15		
28	M	234567890	10/10/2023	10:30		
62	F	345678901	10/10/2023	11:45		
17	M	456789012	10/10/2023	13:00		
58	F	567890123	10/10/2023	14:15		
35	M	678901234	10/10/2023	15:30		
72	F	789012345	10/10/2023	16:45		
23	M	890123456	10/10/2023	18:00		
41	F	901234567	10/10/2023	19:15		
16	M	012345678	10/10/2023	20:30		
51	F	123456789	10/10/2023	21:45		
37	M	234567890	10/10/2023	23:00		
66	F	345678901	10/10/2023	00:15		
27	M	456789012	10/10/2023	01:30		
76	F	567890123	10/10/2023	02:45		
18	M	678901234	10/10/2023	04:00		
49	F	789012345	10/10/2023	05:15		
33	M	890123456	10/10/2023	06:30		
69	F	901234567	10/10/2023	07:45		

Clínica Urgencias Bucaramanga		REGISTRO DE ENTRADA			Clínica Urgencias Bucaramanga	
Paciente		Médico			Fecha	
EDAD	SEXO	IDENTIFICACION	FECHA	HORA	RESUMEN	DIAGNÓSTICO
31	M	123456789	10/10/2023	08:00		
43	F	987654321	10/10/2023	09:15		
29	M	234567890	10/10/2023	10:30		
63	F	345678901	10/10/2023	11:45		
18	M	456789012	10/10/2023	13:00		
59	F	567890123	10/10/2023	14:15		
36	M	678901234	10/10/2023	15:30		
73	F	789012345	10/10/2023	16:45		
24	M	890123456	10/10/2023	18:00		
42	F	901234567	10/10/2023	19:15		
17	M	012345678	10/10/2023	20:30		
52	F	123456789	10/10/2023	21:45		
38	M	234567890	10/10/2023	23:00		
67	F	345678901	10/10/2023	00:15		
28	M	456789012	10/10/2023	01:30		
77	F	567890123	10/10/2023	02:45		
19	M	678901234	10/10/2023	04:00		
50	F	789012345	10/10/2023	05:15		
34	M	890123456	10/10/2023	06:30		
70	F	901234567	10/10/2023	07:45		



Clínica Urgencias Bucaramanga		REGISTRO DE ESTADOS INFERMOS Y CURADOS			CÓDIGO PLANILLA		FECHA	
PACIENTES		ESTADOS			CÓDIGO PLANILLA		FECHA	
EDAD	SEXO	ADRESA	ESPECIALIDAD	ESTADO	FECHA	ESTADO	FECHA	OTROS
25	M	...	...	...	...	...	...	...
30	F	...	...	...	...	...	...	...
45	M	...	...	...	...	...	...	...
55	F	...	...	...	...	...	...	...
60	M	...	...	...	...	...	...	...
65	F	...	...	...	...	...	...	...
70	M	...	...	...	...	...	...	...
75	F	...	...	...	...	...	...	...
80	M	...	...	...	...	...	...	...
85	F	...	...	...	...	...	...	...
90	M	...	...	...	...	...	...	...
95	F	...	...	...	...	...	...	...

Clínica Urgencias Bucaramanga		REGISTRO DE ESTADOS INFERMOS Y CURADOS			CÓDIGO PLANILLA		FECHA	
PACIENTES		ESTADOS			CÓDIGO PLANILLA		FECHA	
EDAD	SEXO	ADRESA	ESPECIALIDAD	ESTADO	FECHA	ESTADO	FECHA	OTROS
25	M	...	...	...	...	...	...	...
30	F	...	...	...	...	...	...	...
45	M	...	...	...	...	...	...	...
55	F	...	...	...	...	...	...	...
60	M	...	...	...	...	...	...	...
65	F	...	...	...	...	...	...	...
70	M	...	...	...	...	...	...	...
75	F	...	...	...	...	...	...	...
80	M	...	...	...	...	...	...	...
85	F	...	...	...	...	...	...	...
90	M	...	...	...	...	...	...	...
95	F	...	...	...	...	...	...	...

Clínica Urgencias Bucaramanga		REGISTRO DE ESTADOS INFERMOS Y CURADOS			CÓDIGO PLANILLA		FECHA	
PACIENTES		ESTADOS			CÓDIGO PLANILLA		FECHA	
EDAD	SEXO	ADRESA	ESPECIALIDAD	ESTADO	FECHA	ESTADO	FECHA	OTROS
25	M	...	...	...	...	...	...	...
30	F	...	...	...	...	...	...	...
45	M	...	...	...	...	...	...	...
55	F	...	...	...	...	...	...	...
60	M	...	...	...	...	...	...	...
65	F	...	...	...	...	...	...	...
70	M	...	...	...	...	...	...	...
75	F	...	...	...	...	...	...	...
80	M	...	...	...	...	...	...	...
85	F	...	...	...	...	...	...	...
90	M	...	...	...	...	...	...	...
95	F	...	...	...	...	...	...	...

**REGISTROS FOTOGRAFICOS**





## LINEA DE ACCION B (E3Lb)

- Meta de la línea de acción: Diseñar una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria.

**ACTIVIDAD:** Realizar campaña de la semana de la salud que promueva hábitos saludables a colaboradores, autocuidado, salud mental, enfoque diferencial.

Se realizaron capacitaciones lúdicas a los colaboradores de la institución en relación a:

- PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS
- CONTROL DE EMOCIONES Y MANEJO DE SITUACIONES DIFICILES
- PREVENCION DE VIOLENCIA SEXUAL, LINEAS DE ATENCION 155
- EMPATIA, HUMANIZACION
- ENFOQUE DIFERENCIAL
- CODIGO BLANCO ABUSO SEXUAL (RUTAS Y PROTOCOLOS INSTITUCIONAL)

Folleto de primeros auxilios psicológicos



**EXAMEN CLINICO GENERAL**

**ACTIVIDADES**

**RECOMENDACIONES**

**ASPECTOS CLAVES**

**¿Qué es una crisis?**

Es un estado temporal de trastorno, que se caracteriza por una desorganización afectada en una incapacidad para enfrentar las situaciones adversas que se está viviendo, manifestar indefinidamente las emociones, mostrar el pesimismo y la ansiedad en resolver el problema.

**Reacciones ante una crisis**

**Síntomas más frecuentes**

- Sentimientos de confusión
- Sentimientos de cansancio y agotamiento
- Sentimientos de insiduosos
- Sentimientos de desesperanza
- Sentimientos de ansiedad
- Sentimientos de ira
- Desorganización del funcionamiento de sus relaciones laborales
- Desorganización del funcionamiento de sus relaciones familiares
- Desorganización de sus relaciones sociales
- Desorganización en sus actividades académicas

**Primeros Auxilios Psicológicos**

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

SEAL

CARRERA 22 N° 50-57, Páramo Puro  
TEL: 4320000 EXT 104  
BOGOTÁ COLOMBIA

**Clínica Urgencias Bucaramanga**

**Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)**

Es una técnica de apoyo humanitario para personas que se encuentran en situaciones de crisis (suicidio, conflictos armados, abuso sexual, maltrato intrafamiliar, desplazamiento forzado, etc.), y tienen como objetivo recuperar el equilibrio emocional y prevenir el desarrollo de secuelas psicológicas.

**Objetivos**

- Promover la seguridad física y emocional del afectado.
- Conectar a la persona con alguna red de apoyo.
- Ofrecer y favorecer estrategias de afrontamiento y generar acciones que permitan anticiparse a situaciones futuras.

**RECOMENDACIONES PARA EL EQUIPO DE SALUD EN PRIMEROS AUXILIOS PSICOLOGICOS**

1. Identificar y apoyar a la víctima en forma inmediata sobre la expresión social sufrida.
2. Apoyo emocional y conectar durante todo el proceso de estabilización de la víctima.
3. Promover la desestabilización de la víctima.
4. Promover y garantizar que la víctima y sus acompañantes se expresen desde las emociones.
5. No se debe permitir a hablar de los hechos ocurridos.
6. Se deben explicaciones sobre los posibles síntomas que pueda tener la víctima.
7. Ofrecer e informar adecuadamente a la víctima y su familia sobre sus derechos y la red de atención.
8. Apoyar la búsqueda de necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias para la protección de la víctima.
9. Activar estrategias y rutas de atención.
10. Elaborar una cartilla con los principios de la valoración social de emergencia para una víctima de violencia sexual, garantizando los principios del trato humanitario, digno y la confidencialidad.

**PROTOCOLO ABCDE ETAPAS DE LOS PAP**

**A-Escucha activa**  
**B-Reconocimiento de las necesidades**  
**C-Categorización de las necesidades**  
**D-Derivación a red de apoyo**  
**E-Psicoducación**

**Procedimiento para brindar los primeros auxilios psicológicos**

**ADICIONAL AL SERVICIO DE ATENCION AL USUARIO**

**FOLLETO DE PREVENCIÓN DE VIOLENCIA SEXUAL Y DE GÉNERO**



**POBLACIONES ALTAMENTE VULNERABLES**

- Mujeres, niñas, niños, adolescentes en situación de desastre natural, usuarios de servicios de salud sexual y reproductiva y Personas con discapacidad.
- Usuarios de programas de control prenatal.
- Personas migrantes, Refugiadas y Personas Privadas de la libertad en centros carcelarios.
- Personas usuarias de programas de atención integral en ITS-VIH/Sida.

**ASPECTOS CLAVES**  
El equipo de atención en salud, apoyada por las directivas de la institución, debe garantizar el acceso directo a las víctimas, un espacio seguro y confidencial para su atención y los insumos adecuados para la atención y evitar los procesos de revictimización.

**CODIGO BLANCO**  
Se adopta el término código blanco para activar el protocolo de atención integral para víctimas de la violencia sexual en la clínica CUB S.A.S, este código se adopta en sectores forenses y salud con el fin de contar el apoyo público de que una persona ha sido víctima de abusos de índole sexual, lo que ahonda el daño a quien llega a un servicio de urgencias por este tipo de vulneraciones. La estrategia apunta a que "si la persona ya ha sido violentada conserve su confidencialidad y no se sienta más vulnerable."

**LÍNEA NACIONAL DE ATENCIÓN VIOLENCIA**

**LLÁMANOS +155**

<b>COMISARIA</b> 6337508	<b>FISCALÍA</b> 6522222 EXT. 2439,2423
<b>ICBF</b> 01 8000918080	<b>MEDICINA LEGAL</b> 6978503
<b>POLICÍA</b> 123	<b>CAIVAS</b> 6522222

**PSICOLOGÍA**

**Clínica Urgencias Bucaramanga**

**VIOLENCIA ¿QUÉ ES?**  
Uso intencional de fuerza física o de poder, como amenaza contra una persona o comunidad. Puede estar presente en cualquier ámbito.

- DOMESTICO
- PUBLICO
- COLEGIO
- CALLE
- TRANSPORTE PUBLICO

ante cualquier evidencia de violencia tenemos la responsabilidad de romper el silencio y denunciar.

**NO ESTÁS SOLA. DENUNCIA: ¡SOMOS LIBRES!**  
¡ROMPE EL SILENCIO!

**MATERIAL EDUCATIVO EMPATIA**



**LA EMPATÍA**

Necesitamos tener empatía. Cuando perdemos empatía, perdemos nuestra humanidad. (Goldie Hawn)

**Es hora de conocernos**

**MATERIAL EDUCATIVO ENFOQUE DIFERENCIAL**



**ENFOQUE DIFERENCIAL**

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL USUARIO  
CON ENFOQUE DIFERENCIAL  
PC-AU-63

 **Clínica  
Urgencias  
Bucaramanga**



Es una perspectiva de análisis que permite obtener y difundir información sobre grupos poblacionales con características particulares en razón de su edad o etapa del ciclo vital, género, orientación sexual, identidad de género, pertenencia étnica, y discapacidad, entre otras características.

**MATERIAL EDUCATIVO REGULACION EMOCIONAL**



**REGULACIÓN EMOCIONAL**

**QUE ES LA REGULACIÓN EMOCIONAL**

Es la capacidad que tenemos de tener en balance y en equilibrio nuestras emociones. Supone tomar conciencia de la relación entre emoción, cognición y comportamiento; tener buenas estrategias de afrontamiento; capacidad para autogenerarse emociones positivas, etc.



**MATERIAL EDUCATIVO COMUNICACIÓN ASERTIVA**



**REGISTROS FOTOGRAFICOS**





Clínica Urgencias Bucaramanga		FORMATO DE ASISTENCIA PARA ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN Y/O ENTRENAMIENTO		Código: FO-FH-08	Versión: V1
				Página 1 de 2	
<b>1. Datos generales:</b> Responsables de la actividad: Programa de Humanización, SEMI, S.S.T. Título de la actividad: Temas a tratar: Día Mundial de la Salud Mental					
<b>2. Dinámica o método de capacitación:</b> Taller corto <input type="checkbox"/> Curso virtual <input type="checkbox"/> Entrenamiento <input type="checkbox"/> Formación Complementaria <input type="checkbox"/> Supervisión <input type="checkbox"/> Conferencia <input type="checkbox"/> Retroalimentación <input type="checkbox"/>					
Fecha: 10 de Octubre 2024		Hora inicio:		Hora fin:	
Lugar: PISO 3 de la CUE		Capacitador:		Proveedor:	
<b>3. Listado de Asistentes</b>					
#	NOMBRE	CARGO	AREA	FIRMA	
1	Andrés Pardo Martínez	Asst. Adm.	Saludo Humano	D. Martínez	
2	Luis Milena Ayala Díaz	Psicólogo PSE	Saludo Humano	E. Ayala	
3	Jairo Eduardo Quintero	Asst. adm.	Salud	J. Quintero	
4	Yago Rocio Rojas	Asst. adm.	Salud	Y. Rojas	
5	Diana T. Hernández	Asst. adm.	Salud	D. Hernández	
6	Diana Torres	Asst. adm.	Salud	D. Torres	
7	Alina María Ferrer	Asst. adm.	Salud	A. Ferrer	
8	Andrés Rojas	Asistente Social	Salud	A. Rojas	
9	Diana Blanco I.	Asistente Social	Salud	D. Blanco	
10	Andrés Rodríguez Velásquez	Asistente Social	Salud	A. Rodríguez	
11	Luz Dany Mejía	Asistente Social	Salud	L. Mejía	
12	Andrés Rodríguez	Asistente Social	Salud	A. Rodríguez	
13	Yago Rocio Rojas	Asistente Social	Salud	Y. Rojas	
14	Yago Rocio Rojas	Asistente Social	Salud	Y. Rojas	
15	Yago Rocio Rojas	Asistente Social	Salud	Y. Rojas	
16	Yago Rocio Rojas	Asistente Social	Salud	Y. Rojas	
17	Yago Rocio Rojas	Asistente Social	Salud	Y. Rojas	
18	Yago Rocio Rojas	Asistente Social	Salud	Y. Rojas	
19	Yago Rocio Rojas	Asistente Social	Salud	Y. Rojas	
20	Yago Rocio Rojas	Asistente Social	Salud	Y. Rojas	
21	Yago Rocio Rojas	Asistente Social	Salud	Y. Rojas	
22	Yago Rocio Rojas	Asistente Social	Salud	Y. Rojas	
23	Yago Rocio Rojas	Asistente Social	Salud	Y. Rojas	
24	Yago Rocio Rojas	Asistente Social	Salud	Y. Rojas	

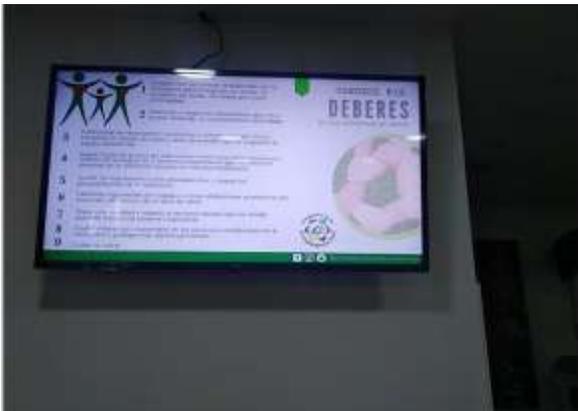
PREPAREDADO POR: Diana Torres  
 REVISADO POR: [Firma]  
 APROBADO POR: [Firma]



### **LINEA DE ACCION C E3LC**

- META LINEA DE ACCION: Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derechos para implementar la PPSS.
- ACTIVIDAD: Publicar en las salas de espera, la página web los deberes y derechos de los pacientes.

#### Registros fotográficos

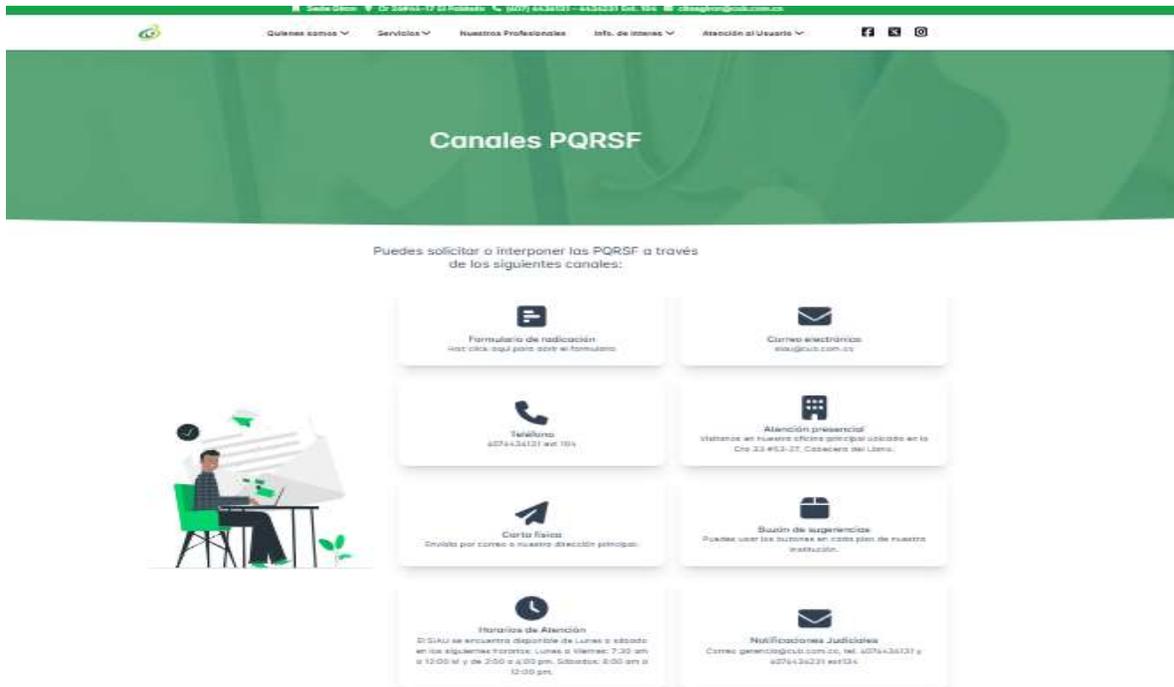


## EJE 4 FORTALECIMIENTO DEL CONTROL SOCIAL

### LÍNEA DE ACCIÓN B

- Meta de la actividad: Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de la ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones.
- ACTIVIDAD: Publicar en la página web los CANALES DE COMUNICACION INSTITUCIONALES
- Evidencias: actualización página WEB institucional para acceso a las líneas del área de atención al usuario.
- Actualización canales de interposición de PQRS
- **CANALES DE COMUNICACIÓN Y ACCESO A PQRS PADINA WEB**  
<https://cub.com.co/derechos-deberes>

CANALES DE COMUNICACIÓN Y ACCESO A PQRS PADINA WEB <https://cub.com.co/canales-pqrsf>



Canales PQRSF

Puedes solicitar o interponer las PQRSF a través de los siguientes canales:

- Formulario de radicación: [Haz click aquí para abrir el formulario](#)
- Correo electrónico: [esuj@cub.com.co](mailto:esuj@cub.com.co)
- Teléfono: 42743423 ext 1814
- Atención presencial: Atención en nuestro oficina principal ubicada en la Cte 33 #63-21, Cobacera de Llanos.
- Carta física: Envíala por correo a nuestra dirección principal.
- Buzón de sugerencias: Puedes usar los buzones en cada plant de nuestra institución.
- Horario de atención: El SJUJ se encuentra disponible de Lunes a sábado en las siguientes horas: Lunes a Viernes: 7:30 am a 12:00 ml y de 2:00 a 4:00 pm. Sábados: 8:00 am a 12:00 pm.
- Notificaciones Judiciales: Correo: [genecio@cub.com.co](mailto:genecio@cub.com.co), tel. 42743423 ext 1814.

## LINEA DE ACCION E

Meta de la actividad: Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y la ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud.

ACTIVIDAD: Realizar capacitaciones a funcionarios y usuarios en temas: Derechos y Deberes, funcionamiento del SIAU, humanización y trato digno, proceso de instauración de queja.

### 1. INDUCCION -REINDUCCION Y CAPACITACIONES PPSS VIRTUAL 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

TEMAS:

- PROCEDIMIENTO E INSTRUCTICO ATENCION AL USUARIO
- TRATAMIENTO DE PQRS
- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL
- HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD
- SERVICIO AL CLIENTE.

FECHA: 16/02/2024

Se anexa listado de asistencia virtual

Nombre completo	Cargo	Área de trabajo
Carlos Andrés Riaño Aranda	Médico gene	Uci
Carlos Lenint Antemil Jaimes Medrano	Jefe de enfer	Hospitalización
Carolina Gómez Contreras	Auxiliar de E	Unidad de Cuidados Intensivos
DANIEL MAURICIO RUIZ DE LEON	MEDICO GE	UCI
DEICY CAROLINA PARADA RAMON	FISIOTERAP	ASISTENCIAL
Edwin Alexander Ramirez Pedraza	Auxiliar de F	Facturación
Edwing santiago Ortiz Roa	Auxiliar de er	Uci
Elga Johana Mantilla Anaya	Fisioterapeut	Magisterio-UT Riesgos Laborales 2020
Fray Josué Herrera	Médico gene	Hoospitalizacion
JESUS ANDRÉS SOTO RODRIGUEZ	PSICÓLOGO	SALUD OCUPACIONAL
Jhonatan Nieto	Médico	Hospitalización
Johan Sebastián Pico Jaimes	Estudiante S	Facturación
KETLIN FARAH ARIAS JAIMES	FONOAUDIO	SALUD OCUPACIONAL
Leidy Johanna Rueda Hernandez	Auxiliar de er	Hospitalizacion
Luz Elena ardila Rodríguez	Coordinadora	SGSST- Medicina Laboral
marcela valbuena cristancho	auxiliar de er	4 sur asistencial
María del Socorro Herrera Pupo	Auxiliar de er	Uci
MARIA GABRIELA VELASQUEZ	MEDICO GE	UCI
María Jimena Pérez Montero	Auxiliar de ci	Asistencial
Maure Carolina Tamí ortega	Auxiliar de se	Servicio generales
Saira yulietth torres quiroz	Auxiliar de er	Uci plena
Sergio Andrés chahín torres	Estudiante se	Mantenimiento
Silvia Juliana Ortiz Gamboa	Enfermera	Uci
Yester Katherine Cortés Rúa	Auxiliar de enfer	Uci

## 2. INDUCCION Y REINDUCCION VIRTUAL 2024 SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

### TEMAS:

- PROCEDIMIENTO E INSTRUCTIVO ATENCION AL USUARIO
- TRATAMIENTO DE PQRS
- DERECHOS Y DEBERES
- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL
- HUMANIZACION EN LOS SERVICIOS DE SALUD
- SERVICIO AL CLIENTE.

FECHA: 05/04/2024

NOMBRE COMPLETO	CARGO	ÁREA DE TRABAJO
ANA MARIA GUTIERREZ ARIAS	ENFERMERA	UCI
Angie Tatiana santos pinto	Personal de	Servicio farmacéutico
Angye Natalia Beltrán Chaparro	Personal de	Farmacia
Carolina arias luna	Personal de	Servicio farmacéutico
Cindy yurley mantilla	Auxiliar de en	Vacunacion
Climaco Gamboa Mejia	Auxiliar de en	U.C.I
Daniel Mauricio Vargas Rojas	Médico Gene	UCI
Diego Amulfo Muñoz	Líder Hospita	Hospitalización
Edwing Enrique Hernández Martínez	Auxiliar de fa	Farmacia
ERIKA JOHANA SILVA MANTILLA	AUXILIAR DE	LABORATORIO CLINICO
FÉLIX GERARDO NIÑO CARO	REGENTE D	SERVICIO FARMACÉUTICO
Franci yadira Araque celis	Apoyó 1 en fa	Farmacia
Jordana molina	Auxiliar de en	3 norte
Julieth Andrea García duarte	Enfermera	3sur
Julieth Escorcia	Auxiliar de en	3 norte
Karen Tatiana Barón Pabón	Tecnologa en	Radiología
Katherine Noriega Pitta	Auxiliar de e	3 norte
Leidy sibely Mejía carvajal	Tecnologa en	Rx
LIE M PATRICIA ABADIA BE JARANO	COORDINAD	FARMACIA
Lizeth nohelia fuentes Gutiérrez	Tecnologo en	Radiologia
LUIS MIGUEL FLOREZ URIB	MEDICO GE	INTERNACION QUINTO NORTE
Luisa Fernanda García cubillos	Auxiliar de en	Vacunacion
Luisa Fernanda Rey Pedroza	auxiliar de fa	servicio farmacéutico
Margarita Torres Galvis	Enfermera	Hospitalizacion
Maricel mina Hernández	Auxiliar de en	Hospitalizacion
Mercy Gisela Marín Rambautt	Auxiliar de en	UCI
nathaly andrea paredes gonzalez	ingeniera am	gestión ambiental-BPM aire medicinal
Norma Milena Muñoz Gómez	Apoyo uno fa	Servicio farmacéutico
SANDRA MILENA FLOREZ CEDENO	PERSONAL	SERVICIO FARMACÉUTICO
Socorro medina tolosa	Auxiliar de en	Vacunacion

## EJE 5 GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD

### Línea de acción b.

Meta de la línea de acción: Implementar los dispositivos que permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales, articulado a un proceso pedagógico y de comunicación estratégico e integral.

### ACTIVIDAD:

Por medio de asamblea de la asociación de usuarios se realiza la elección de los representantes ante las diferentes instancias de participación (COPACO, CTSS, CEH)

Se anexa acta de elección:

 <p><b>Clínica Urgencias Bucaramanga</b></p>	<p><b>ACTA DE REUNIÓN</b></p>	<p>CÓDIGO: FO-GC-09</p>	<p>VERSIÓN: V6</p>																														
		<p>PÁGINA: Página 1 de 3</p>																															
<p>CIUDAD: Bucaramanga</p>	<p>LUGAR: Clínica Urgencias Bucaramanga</p>	<p>FECHA REUNIÓN: 31/10/2020</p>																															
<p>NOMBRE DE LA REUNIÓN: Elección Asociación de Usuarios</p>		<p>No. ACTA: 01</p>																															
<p>Si se requiere registrar más datos en los campos siguientes, se pueden insertar más filas.</p>																																	
<p><b>OBJETIVOS Y/O TEMAS DE LA REUNIÓN</b></p>																																	
<p>1. Elección Integrantes Asociación de Usuarios</p>																																	
<p>2. Elección Integrantes Junta Directiva y Representantes ante las diferentes instancias de participación</p>																																	
<p><small>Al diligenciar este documento, dentro de los meses de octubre y noviembre de 2020 se realizará la elección de los representantes de la Asociación de Usuarios de la Clínica de Urgencias Bucaramanga SAS a fin de tenerlos en sus listas electorales para el periodo de gestión 2021-2022, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12 del Decreto 1757 de 1994. Para el efecto, se convocó a la Asamblea de Usuarios de la Clínica de Urgencias Bucaramanga SAS el día 31 de octubre de 2020, a las 15 horas, en el salón de actos de la Clínica de Urgencias Bucaramanga SAS, ubicada en la Carrera 30 No. 51-21, para elegir a los representantes de la Asociación de Usuarios de la Clínica de Urgencias Bucaramanga SAS para el periodo de gestión 2021-2022. Se anexa el acta de elección de los representantes de la Asociación de Usuarios de la Clínica de Urgencias Bucaramanga SAS para el periodo de gestión 2021-2022.</small></p>																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE</th> <th>CARGO</th> <th>FIRMA</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Kelly Johanna Ortiz Vilbraz</td> <td>Asociación de usuarios</td> <td>Kelly O</td> </tr> <tr> <td>Elisa Tolosa Rodriguez</td> <td>Asociación de Usuarios</td> <td>Elisa</td> </tr> <tr> <td>Yuliana Fernanda Flores</td> <td>Asociación de Usuarios</td> <td>Yuliana Flores</td> </tr> <tr> <td>Yoliva Andrea Jarama Parón</td> <td>Asociación de Usuarios</td> <td>Yoliva A. Jarama Parón</td> </tr> <tr> <td>Yoliva Andrea Jarama Parón</td> <td>Asociación de Usuarios</td> <td>Yoliva A. Jarama Parón</td> </tr> <tr> <td>Alejandro Alonso Ospina</td> <td>Asociación de Usuarios</td> <td>Alejandro Ospina</td> </tr> <tr> <td>Ayder Pineda Pothillo</td> <td>Asociación de Usuarios</td> <td>Ayder Pineda Pothillo</td> </tr> <tr> <td>Blanca Cecilia</td> <td>Asociación de Usuarios</td> <td>Blanca Cecilia</td> </tr> <tr> <td>Hector Reyes Reyes</td> <td>Asociación de Usuarios</td> <td>Hector Reyes Reyes</td> </tr> </tbody> </table>				NOMBRE	CARGO	FIRMA	Kelly Johanna Ortiz Vilbraz	Asociación de usuarios	Kelly O	Elisa Tolosa Rodriguez	Asociación de Usuarios	Elisa	Yuliana Fernanda Flores	Asociación de Usuarios	Yuliana Flores	Yoliva Andrea Jarama Parón	Asociación de Usuarios	Yoliva A. Jarama Parón	Yoliva Andrea Jarama Parón	Asociación de Usuarios	Yoliva A. Jarama Parón	Alejandro Alonso Ospina	Asociación de Usuarios	Alejandro Ospina	Ayder Pineda Pothillo	Asociación de Usuarios	Ayder Pineda Pothillo	Blanca Cecilia	Asociación de Usuarios	Blanca Cecilia	Hector Reyes Reyes	Asociación de Usuarios	Hector Reyes Reyes
NOMBRE	CARGO	FIRMA																															
Kelly Johanna Ortiz Vilbraz	Asociación de usuarios	Kelly O																															
Elisa Tolosa Rodriguez	Asociación de Usuarios	Elisa																															
Yuliana Fernanda Flores	Asociación de Usuarios	Yuliana Flores																															
Yoliva Andrea Jarama Parón	Asociación de Usuarios	Yoliva A. Jarama Parón																															
Yoliva Andrea Jarama Parón	Asociación de Usuarios	Yoliva A. Jarama Parón																															
Alejandro Alonso Ospina	Asociación de Usuarios	Alejandro Ospina																															
Ayder Pineda Pothillo	Asociación de Usuarios	Ayder Pineda Pothillo																															
Blanca Cecilia	Asociación de Usuarios	Blanca Cecilia																															
Hector Reyes Reyes	Asociación de Usuarios	Hector Reyes Reyes																															
<p>FECHA EMISIÓN: 13/10/2020</p>																																	
<p>REVISADO POR:</p>																																	
<p>APROBADO:</p>																																	

 <p><b>Clínica Urgencias Bucaramanga</b></p>	<p><b>ACTA DE REUNIÓN</b></p>	<p>CÓDIGO: FO-GC-09</p>	<p>VERSIÓN: V6</p>
		<p>PÁGINA: Página 2 de 4</p>	
<p><b>PERSONAS ASISTENTES</b></p>			
<p>NOMBRE: NA</p>	<p>CARGO: NA</p>		
<p><b>RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN DEL ACTA</b></p>			
<p>NOMBRE: ROBERT VALCABE</p>	<p>CARGO: COORDINADORA RENA</p>		
<p><b>COMPROMISOS ANTERIORES</b></p>			
<p>NA</p>	<p>NA</p>	<p>CUMPLIMIENTO: NA</p>	
<p><b>CONCLUSIONES</b></p>			
<p>1. ORDEN DEL DÍA PARA LA REUNIÓN</p>			
<p>2. VERIFICACIÓN DE USUARIOS Y LISTA DE ASISTENCIA</p>			
<p>3. RENOVACIÓN INTEGRANTES JUNTA DIRECTIVA CLÍNICA DE URGENCIAS BUCARAMANGA.</p>			
<p>4. RENOVACIÓN INTEGRANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS CLÍNICA DE URGENCIAS BUCARAMANGA.</p>			
<p>5. PROPOSICIONES Y VARIOS.</p>			
<p>2. Siendo el día 31 de enero de 2021 a las 15 horas se realizó renovación de la Asociación De Usuarios De La Clínica De Urgencias Bucaramanga SAS establecida para el día 31 de enero de 2021 con ómnibus convocatorio, dando cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 "por el cual se organiza y se establecen las competencias y funciones de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme al dispuesto en el artículo 4 del Decreto Ley 1288 de 1994. De igual forma en el artículo 12 del Decreto 1757 de 1994 define "Representantes de los usuarios de las instituciones de salud: Los usuarios y representantes de usuarios elegidos por representantes en asamblea general y entre las opciones de listas al fallarse varias asociaciones o alternativas de usuarios, para periodo de dos (2) años".</p>			
<p>1.1 Los representantes de la Asociación de Usuarios en el artículo 12 del Decreto 1757 de 1994 y la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud, los cuales corresponden a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Un (1) presidente de la Asociación de usuarios.</li> <li>Un (1) secretario de la Asociación de usuarios.</li> <li>Un (1) tesorero de la Asociación de usuarios.</li> <li>Un (1) revisor fiscal de la Asociación de usuarios.</li> <li>Un (1) representante ante la Junta Directiva de la respectiva empresa promotora de salud pública y mixta. (NA)</li> <li>Un (1) representante ante la Junta Directiva de la institución prestadora de servicios de salud de carácter hospitalaria, pública y mixta. (NA)</li> </ul>			
<p>FECHA EMISIÓN: 13/10/2020</p>		<p>REVISADO POR: ROBERTO VALCABE</p>	