



# PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

2022



CLINICA  
PALMIRA



Años

Siempre  
Con  
Usted

## INTRODUCCIÓN

La participación social se define como el derecho a una significativa participación en la toma de decisiones acerca de la salud, la política, la planificación, la atención y el tratamiento. Se entiende como un proceso mediante el cual los miembros de una comunidad se comprometen individual o colectivamente a desarrollar la capacidad de asumir su responsabilidad por sus problemas de salud y actuar para buscar soluciones <sup>1</sup>.

La participación de la ciudadanía es entendida como la instancia de fiscalización por parte de la comunidad de la calidad, la efectividad y la oportunidad del servicio y el uso eficiente de los recursos. La participación ciudadana apoya los derechos de los pacientes y brinda un mayor papel de los ciudadanos y los pacientes en la toma de decisiones médicas <sup>2</sup>.

Por lo anterior el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de 2017 adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto, buscando dar respuestas 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 que se encuentra vinculado bajo una lógica de interdependencia con el derecho a la salud <sup>3</sup>.

Por lo anterior y dando cumplimiento a la política de participación en salud la Clínica Palmira S.A, da a conocer los resultados de todas las actividades de Participación efectuadas durante la vigencia 2022, según las diferentes modalidades de participación, ejes estratégicos y líneas de acción.

---

<sup>1</sup> Y <sup>2</sup> La participación en salud que favorece. Ministerio de Salud y Protección Social

<sup>3</sup> Política de participación social en Salud PPSS, Resolución 2063 del 2017. Ministerio de Salud y Protección Social

# Estamos comprometidos con la salud de nuestros pacientes

Trabajamos constantemente minimizando los riesgos y lesiones en su atención a través del respeto por sus derechos y deberes, trabajo en equipo, idoneidad profesional y desarrollo tecnológico.

## MISIÓN

Prestamos servicios de salud de calidad superior, a través de una atención cálida, respetuosa y segura, aplicando las mejores prácticas clínicas, de manera creativa en la gestión de todos los recursos disponibles, con un selecto grupo de profesionales y colaboradores íntegros y altamente calificados, en un ambiente de trabajo en equipo que garantiza la mejor experiencia de atención y servicio.

## VISIÓN

Continuaremos siendo líderes, reconocidos por nuestro modelo de atención innovador, seguro y de alta calidad.

## POLITICA DE CALIDAD

En la Clínica Palmira S.A. asumimos como un compromiso la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, mediante una atención personalizada, cálida, integral y oportuna, con servicios efectivos en promoción prevención, curación y recuperación de la salud, concibiendo la calidad como un sistema de gestión enmarcado en los lineamientos legales y de la NTC ISO 9001; con un selecto grupo de colaboradores, promoviendo en ellos la implementación permanente de actividades innovadoras y mejoramiento de procesos.

## POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

En la Clínica Palmira S.A. asumimos la seguridad del paciente como un compromiso y componente prioritario de la política de calidad de la institución, promoviendo y desarrollando acciones efectivas para crear una cultura de seguridad en los usuarios, su familia y nuestros colaboradores; encaminadas a identificar, prevenir y gestionar los riesgos y eventos adversos que se deriven de todos los procesos de atención; mediante un servicio personalizado, cálido, integral y oportuno; teniendo en cuenta las normas legales, de la NTC ISO 9001 versión 2000 y de la organización; utilizando el talento humano y recurso tecnológico adecuado.

## DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

De acuerdo con el informe de planeación de participación social, durante el año 2022 se logró:

a. Que a través de los procesos de inducción y reinducción de calidad al personal de la clínica se brindara información de:

- Los canales de comunicación que ha dispuesto la institución para ejercer su derecho a la manifestación de los pacientes: Buzones de sugerencia, página web, línea telefónica y atención presencial.
- Derechos y deberes del paciente.
- Asociación de usuarios.

b. Capacitación de atención con enfoque diferencial, donde a través de infografía se dan pautas al colaborador de como brindar una atención diferencial al paciente y su familia.



c. Desde el área de psicología clínica capacitación en temas de duelo, ansiedad, stress.

Marca temporal	Puntaje	Nombre (x) y apellidos del colaborador	Número de identificación	Número de teléfono móvil (celular)	Esta asistiendo a la capacitación del	Proceso al que pertenece	Cargo	Por favor, escriba 3 aprendizajes que le hayan quedado de la capacitación.	Confirme que asistió y participe del conversatorio Hablamos de Duelo
11/29/2022 8:54:18	1 / 1	Ingrid Pérez Chacón	1113693241	3188984300	29 de noviembre	c/UCI	enfermera	Tipos de duelo: anticipa	Si
11/29/2022 8:56:54	1 / 1	Michelly Estefany Sanchez F	1113690667	317569902	29 de noviembre	c/Seguridad del paciente	Auxiliar de Enfermería	Tomar una toma de co	Si
11/29/2022 8:58:54	1 / 1	Nancy Yunani Asprilla Rivas	1113685217	3168226067	29 de noviembre	c/Seguridad del paciente	Auxiliar de enfermería	1. que cada duelo tiene	Si
11/29/2022 9:00:00	1 / 1	Leydi Alvarez Pinchao	1085920883	3127278963	29 de noviembre	c/SST	Ingeniera ambiental		Si
11/29/2022 9:00:14	1 / 1	Valeria Muñoz Rivas	1.114.812.679	3145823541	29 de noviembre	c/Gestión documental	Aux. Archivo	Las 4 tareas, tareas de	Si
11/29/2022 9:01:32	1 / 1	Michell Torres Muñoz	11144135918	3163794300	29 de noviembre	c/Calidad.	Jefe de Seguridad del	Cada pérdida significa	Si
11/29/2022 9:01:48	1 / 1	Saray Andrea Castañeda Gana	1007595483	3218916483	29 de noviembre	c/Gestión Documental	Auxiliar	La esencia, el acompa	Si
11/29/2022 9:01:48	1 / 1	Miguel Alfredo Paredes Tam	16260796	3178250796	29 de noviembre	c/Gestión documental	Auxiliar	Necesidad de ayuda en	Si
11/29/2022 9:04:48	1 / 1	Carolina Camona Bravo	29873526	3166353756	29 de noviembre	c/Convenios	Analista de convenios	El duelo no tiene tiempo	Si
11/29/2022 9:05:48	1 / 1	Marcela Medina Sanchez	1113634086	3158600859	29 de noviembre	c/Admisiones y facturaci	Aux. Admisiones y factu	Cuando buscar ayuda.	Si
11/29/2022 9:05:57	1 / 1	Maria del Rosario Oliva Du	31860190	3016886136	29 de noviembre	c/Uci	Fisioterapeuta	Cada duelo es único	Si
11/29/2022 9:08:06	1 / 1	Maria Nancy Rivas Marquez	68657390	312205154	29 de noviembre	c/Urgencias	Auxiliar de enfermería	No, debo sentir culpa.	Si
11/29/2022 9:08:49	1 / 1	Obidia Angula Bedoya	31150554	3122354117	29 de noviembre	c/Uci	Secretaria clínica	Aprender a manejar el	Si
11/29/2022 9:09:11	1 / 1	Isela mayelene eraso bolanos	67000709	323357947	29 de noviembre	c/Auxiliar de referencia	Auxiliar de referencia	Expresar el duelo no to	Si
11/29/2022 9:15:10	1 / 1	Bryan Alberto menses pola	1113645798	3114341001	29 de noviembre	c/Urgencias	Enfermero	Brindar acompañamien	Si
11/29/2022 9:16:22	1 / 1	Eliana Echeverry Perez	1113654102	3184582437	29 de noviembre	c/Calidad	Analista de calidad	Manejo del duelo, todo	Si
11/29/2022 9:22:39	1 / 1	Majerly beltran ramos	1113669156	3136836310	29 de noviembre	c/Referencia	Aux referencia	No todas las personas	Si
#####	1 / 1	Ana milena caicedo Aragón	1114823341	3164304266	30 de noviembre	c/UCI adulto	Fisioterapeuta	Que es el duelo, cuáles	Si
#####	1 / 1	Yelson gonzalez Zambrano	1113648866	3215218584	30 de noviembre	c/Facilitador	Facilitador	Tipos de duelos	Si
#####	1 / 1	Sonia Gómez Castañeda	34600541	3128142575	1 de diciembre	c/Auditoría	Auxiliar	Cómo aceptar el duelo.	Si
#####	1 / 1	Diana Carolina Vázquez Sár	1113665414	3155381744	30 de noviembre	c/Hospitalización	Auxiliar de enfermería	-Saber acompañar a u	Si
#####	1 / 1	Yelson gonzalez Zambrano	1113648866	3215218584	30 de noviembre	c/Facilitador	Facilitador	Tipos de duelos, como	Si
#####	1 / 1	Claudia Trujillo	1113628415	3157355864	30 de noviembre	c/Urgencias	Enfermera	Que todos podemos re	Si
#####	1 / 1	Maria Belén lenis delgado	68793717	3167494937	30 de noviembre	c/Cirugía	Auxiliar de enfermería	Que los duelos son no	Si
#####	1 / 1	Ana maria molina vacca	1113630110	3233099956	30 de noviembre	c/Uci adulto	Fisioterapeuta	Afrontar el duelo desde	Si
#####	1 / 1	Maria Camila García Quinte	1113696194	3006250277	30 de noviembre	c/Psicología	Practicante	El duelo en cada perso	Si
#####	1 / 1	Maria del Rosario Cruz Rive	68774674	320897864	30 de noviembre	c/Gestión Documental	Coordinadora de Gest	Es un proceso doloroso	Si
#####	1 / 1	maria luiza bulfo castillo	51645467	315217355	30 de noviembre	c/uci	coordinadora de uci	aprendi las etapas de	Si
#####	1 / 1	Mayra memo aragon	111365144	3186262286	30 de noviembre	c/Obstetricia	Enfermera	Como afrontar la pérdi	Si
#####	1 / 1	Eliadeth Salazar Ortiz	68763024	3182117191	30 de noviembre	c/Hospitalización	Auxiliar de enfermería		Si
#####	1 / 1	Lesty Jhiana Carr	1113628979	3173772830	30 de noviembre	c/Urgencias	Auxiliar de enfermería	El duelo no solo es la p	Si
#####	1 / 1	Camenuza Mazurek Choue	68874020	3113069727	30 de noviembre	c/Referencia	Auxiliar de referencia	Vivir el duelo, expresar	Si
#####	1 / 1	Luz stella vanegas roa	1113650446	3153273494	30 de noviembre	c/Obstetricia	Enfermera	Respetar el duelo ajer	Si
#####	1 / 1	Paula castaño	29896784	3128296118	30 de noviembre	c/Cirugía	Aux enfermería	El duelo es normal	Si
#####	1 / 1	Luz Dary Verite Escobar	31176369	3117910889	30 de noviembre	c/Cirugía	Aux de enfermería	No decir a la persona	Si
#####	1 / 1	Sindy patricia enurcho ana	106782273	3104909873	30 de noviembre	c/Urgencias	Auxiliar de enfermería	Que hay varios tipos d	Si
#####	1 / 1	Ana Lucía Caria B	68724821	3178753038	30 de noviembre	c/Uci	Enfermera	No reprimir, no suaviza	Si
#####	1 / 1	estefany Ramos riascos	1113696788	3173602135	30 de noviembre	c/urgencias	auxiliar de enfermería	1. enfrentar al dolor y e	Si

d. A través de la pagina web de la clínica brindar información a los usuarios y comunidad en general acerca de:

- Participación en la asociación de usuarios <https://www.clinicapalmira.com/asociacion-de-usuarios/>



Si estas interesado en formar parte de la Asociación de Usuarios, puedes enviarnos la solicitud a través del correo electrónico o acercate a la oficina de Atención al Usuario de la Clínica Palmira, para recibir mayor información.

#### PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PPSS

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de 2017 adopta la Política de Participación Social en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud.

La Política de Atención Integral en Salud PAIS señala que dentro del Modelo Integral de Atención en Salud MIAS, se requiere un proceso de retroalimentación de manera dinámica y constante para mejorar su desempeño en los resultados en salud. Por lo cual determina la necesidad de implementar planes que incorporen cambios de procesos en relación con la participación social, mecanismos de incentivos financieros y mecanismo de difusión e información.

La Resolución 2063 de 2017 establece las funciones de coordinación y asistencia técnica de la PPSS en cabeza de la Oficina de Gestión Territorial, Emergencias y Desastres del Ministerio de Salud y Protección Social y las entidades territoriales asumen la garantía y gestión sobre los procesos de participación social



La ASOCIACION DE USUARIOS de la Clínica Palmira (ASUCLIPAL) está dedicada a velar por la calidad en la prestación de servicios que la Institución ofrece a la Comunidad, buscando siempre la mayor satisfacción y el cumplimiento de sus derechos y deberes.

Además, realizan seguimiento a las sugerencias, inquietudes y reclamos que los distintos usuarios tienen frente a la forma como se les brinda el servicio con el fin de mejorar la satisfacción y alcanzar una mayor eficiencia.

#### ¿Quiénes pueden pertenecer a nuestra a nuestra asociación de usuarios?

Todas aquellas personas que accedan a nuestros servicios a través de alguna aseguradora o de forma particular, que deseen participar activamente y les guste generar propuestas para mejorar el bienestar colectivo de nuestros usuarios.



#### ¿Cómo está conformada nuestra asociación de usuarios?

- Canales de comunicación para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

PQRS



- Información de derechos y deberes <https://www.clinicapalmira.com/asociacion-de-usuarios/>

**ESTIMADO USUARIO**

La Clínica Palmira S.A. pensando en su bienestar y comodidad quiere darle a conocer sus **Derechos, Deberes y Reglamento** que les permitirán a usted y su familia mayor orientación durante su estancia en nuestros procesos.

**DEBERES DEL USUARIO**

- Supersalud, superintendencia delegada para la protección al usuario y la participación ciudadana.
- BRINDAR TRATO DIGNO AL PERSONAL DE SALUD**
- Tratar con dignidad y respeto al personal asistencial y administrativo que interviene en la prestación de los servicios de salud
  - Cuidar las instalaciones y recursos institucionales
- CUMPLIR LAS NORMAS Y POLÍTICAS ESTABLECIDAS EN LA INSTITUCIÓN**
- Resolución 00741/97, Art. 6, por la cual se restringe el ingreso de armas o cualquier elemento que se considere peligroso para la seguridad de los usuarios y trabajadores que se encuentran en el interior de la institución.
  - Para el ingreso de menores se debe presentar un documento de identidad en la portería.
  - Seguir el reglamento para pacientes y visitantes durante su permanencia en la institución.
- SUMINISTRAR INFORMACIÓN CLARA Y VERAZ**
- Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud e informar a su equipo médico tratante y a los servicios de apoyo diagnóstico, las alteraciones que se presenten y así contribuir a la actualización de la historia clínica.
  - Informar al médico el origen real de la atención requerida como accidentes de trabajo, enfermedad profesional, enfermedad general, accidente de tránsito u otros.
  - Pagar las cuotas moderadoras y copagos compartidos, cuando a ello hubiere lugar.
- PRACTICAR CONDUCTAS DE AUTOCUIDADO**
- Seguir las órdenes médicas y el plan de tratamiento ordenado en lo referente a medicamentos, actividad física, cuidados institucionales y en casa, alimentación, para minimizar factores de riesgo.
  - Velar por el mejoramiento, conservación y recuperación de su salud y la de los miembros de su familia. Usted es responsable de su autocuidado.
  - Asistir puntualmente a las citas.
  - Hacer uso Racional de los servicios de Salud.

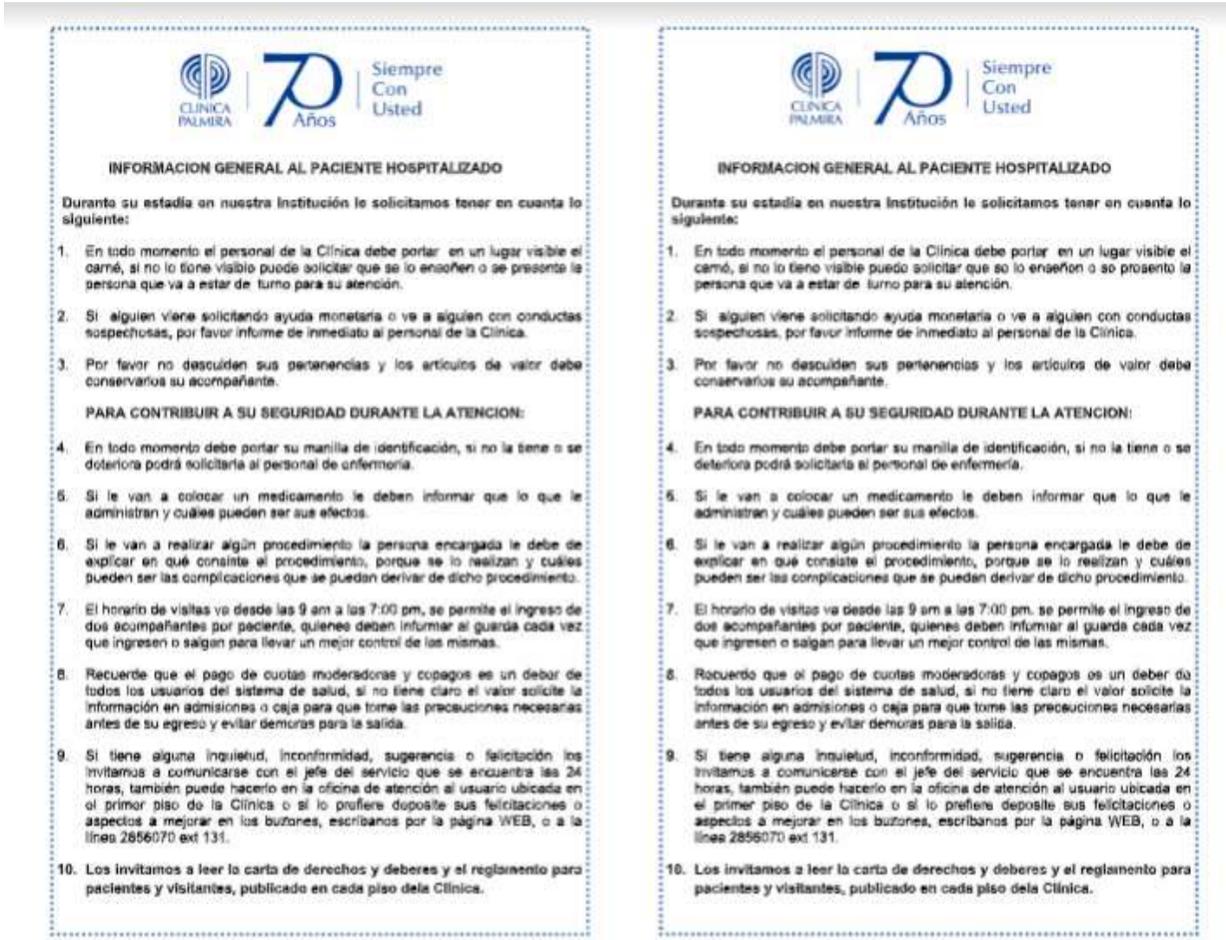
**DERECHOS DEL USUARIO**

- Resolución 13437 de 1991, del Ministerio de Salud- Supersalud, Superintendencia delegada para la protección al usuario y la participación ciudadana- Resolución 4343 de 2012, Ministerio de Protección Social:
- DERECHO A LA DIGNIDAD**
- Recibir un trato humanizado por parte de los funcionarios y los profesionales de la salud que lo atienden, respetando sus creencias y costumbres.
  - No ser discriminado por la edad, sexo, credo u otros motivos, recibiendo o rehusando el apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
  - Recibir servicios de salud en condiciones de habitabilidad, comodidad, higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
  - Protección especial a niños y niñas, se consideran niños los menores de 18 años.
  - Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
- DERECHO A LA INFORMACIÓN**

- Información general de prevención, cuidados y mantenimiento de la salud

The screenshot shows the website interface for Clínica Palmira. At the top, there is a blue banner for COVID-19 with a search icon and the text '¿Cómo-19 Atención de Investigación y la información más reciente sobre esta estación espere y en persona.' Below this is a navigation menu with options like 'Agende Su Cita', 'Resultados Imagenología', 'Directorio De Profesionales', 'Ayudas Diagnósticas', and 'Preguntas Frecuentes'. A secondary menu includes 'Inicio', 'Nosotros', 'Servicios', 'Programas para Pacientes', 'Usuarios', 'Accesibilidad', and 'Actualidad'. The main content area features a large article titled '¿Temporada De Lluvia Y Cambios Climáticos?' with a photo of people in a park. To the right, there is a 'Compartir' section with social media icons and a 'Más Posts' section listing other articles like 'LA NUEVA UNIDAD OBSTETRICA' and '¿Temporada De Lluvia Y Cambios Climáticos?'.

- Desde el área de atención al usuario y trabajo social también se hacen rondas de información al paciente hospitalizado, en donde se le brinda información general durante su estancia en la institución.



Participación activa de los representantes de la asociación de usuarios en el comité de ética y reconocimiento a su labor prestada en la institución

LUZ MILA GALARZA	ASO USUARIOS
VICENTE MONDRAGÓN	ASO USUARIOS
HUMBERTO QUIÑONEZ	ASO USUARIOS
BERNARDO SALCEDO	ASO USUARIOS
EDINSON TENORIO	ASO USUARIOS
KATERINE QUINTERO	RTS S.A.S PALMIRA
ADRIANA TOBAR	ADMINISTRADORA
FERNANDO BEDOYA	GERENTE

**LISTADO DE ASISTENCIA**

CÓDIGO: FOSGC-13  
 VERSIÓN: 03  
 PAGINA: 1 de 1  
 CLINICA PALMIRA S.A.

MA: Entrega Incentivos a Usuarios  
 FECHA: Julio 2022  
 HORA: 10 am  
 RESPONSABLE: Calidad

No.	NOMBRE	PROCESO	FIRMA
1	Bernardo Salcedo	COMITÉ ÉTICA	[Firma]
2	Edinson Tenorio	Comité ÉTICA	[Firma]
3	Edinson Tenorio	División Médica	[Firma]
4	José Carlos Rojas	SIAU	[Firma]
5	Alfonso Tenorio	Calidad	[Firma]