



# Participación Ciudadana 2024



Mas que una clínica, Una experiencia en salud



# Contenido



1. Objetivo
2. Política de Humanización
3. Canales de Comunicación
4. Responsabilidad Social
5. Derechos y Deberes
6. Asociación de Usuarios
7. Seguimiento Participación Ciudadana 2024.







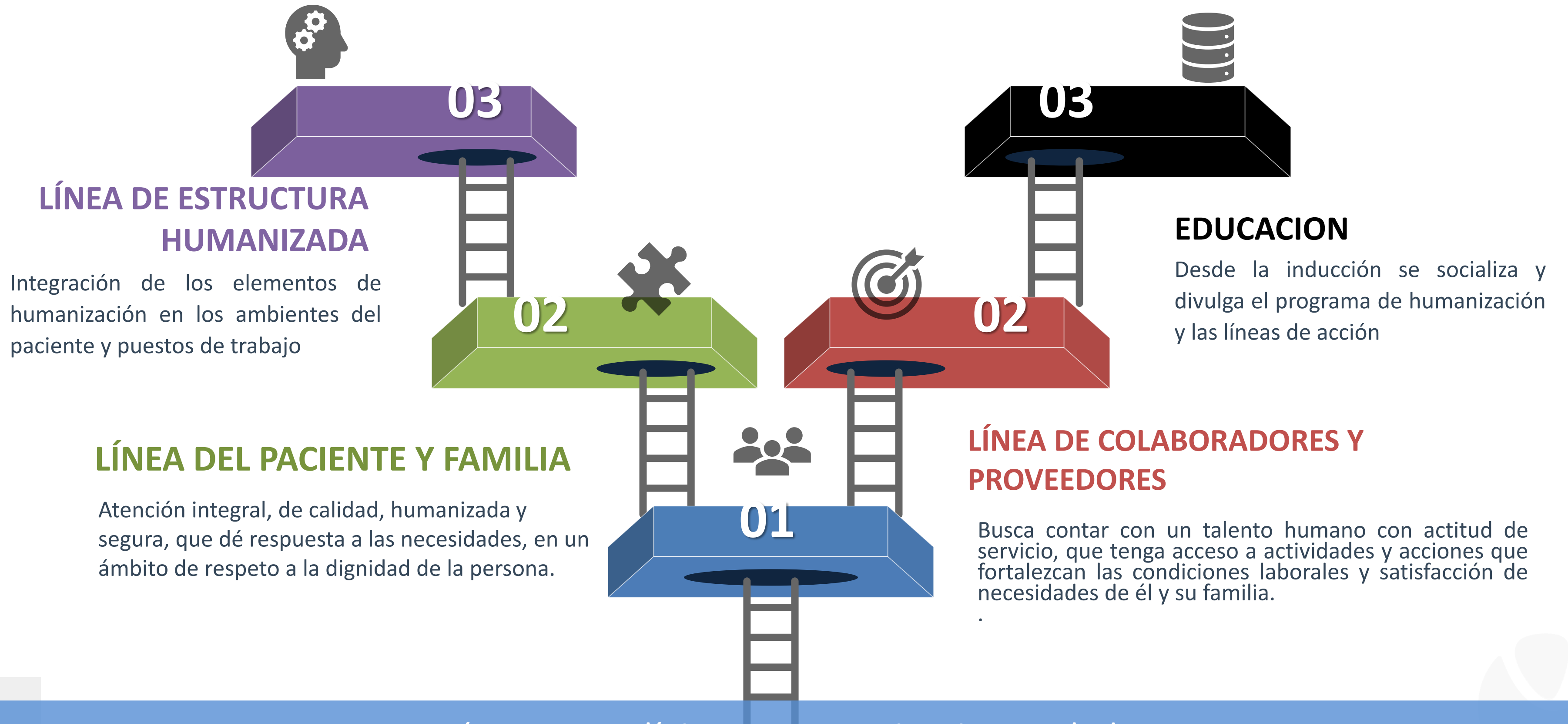
# Objetivo

- + Dar a conocer las acciones de participación ciudadana implementadas en la Clínica Azul, destacando los Derechos y Deberes de los usuarios, esto con el fin de fortalecer el tejido social, impulsar la participación activa de los usuarios, y reforzar los principios de humanización, responsabilidad social y la Asociación de Usuarios, en el marco de la política institucional y el seguimiento de la participación ciudadana durante el año 2024.





# Política de Humanización







# Programa de Humanización

## La Pieza Clave



## Botón Azul es mi Clínica



## Reconocimiento



Más que una clínica, Una experiencia en salud



# Canales de Comunicación



**PRESENCIALES**



Oficina de  
Atención al  
Cliente

**Profesionales de Atención al Cliente:** Brindan asesoría de los procesos, acompañamiento, solución de conflictos y gestión inmediata. **Línea: (601) 390 9555 Opción 8**

**Asignación de Citas, y atención de PQRS:** El Contact center asignación de citas y Atención de PQRS **(601) 7421003**

Contact  
Center



**VIRTUALES**



Correo  
Electrónico  
Redes  
sociales

**Gestión y Respuesta a solicitudes,**  
[servicioalcliente.ca@clinicaazul.co](mailto:servicioalcliente.ca@clinicaazul.co)



# Difusión de Información



- Se difunde información:
- Asignación de citas
  - Derechos y Deberes
  - Responsabilidad social
  - Campañas de salud
  - Asociación de Usuarios
  - Servicios de la Clínica
  - Humanización en salud.
  - Canales de Radicación de PQRS.







# Responsabilidad social



## Fundación Manos Pintadas de Azul

En la Clínica Azul buscamos el beneficio del individuo y de la comunidad, por ello desde la concepción de la clínica integramos los conceptos de responsabilidad y sostenibilidad ambiental como un eje crítico de implementación, lo anterior se traduce en los esfuerzos de incorporar nuestros procesos a un entorno bioclimático ideal, convirtiéndonos en una clínica que genera un consumo racional de energía y agua, de la misma forma contribuimos al medio ambiente con el manejo adecuado del reciclaje aguas y desechos.

La clínica ofrece a la ciudad su terraza ambiental, la cual es un pequeño pulmón para la ciudad que está conformado por plantas de diferentes tipologías que ayudan al proceso de oxigenación, esta terraza tiene como objeto mitigar de cierta forma la contaminación del aire y brindar un espacio idóneo para los pacientes y el cuerpo médico.

Nuestra responsabilidad social se traduce en el apoyo a los programas de la Fundación Manos Pintadas de Azul, una fundación que busca **contribuir al desarrollo social de Colombia, mediante programas de salud que brindan acceso a comunidades vulnerables, que por sus condiciones sociales, geográficas y económicas no gozan de adecuados servicios de salud.**



Más que una clínica, Una experiencia en salud



# Derechos y Deberes





# Derechos

**1. Elegir libremente al médico y la institución de salud según los recursos disponibles.**

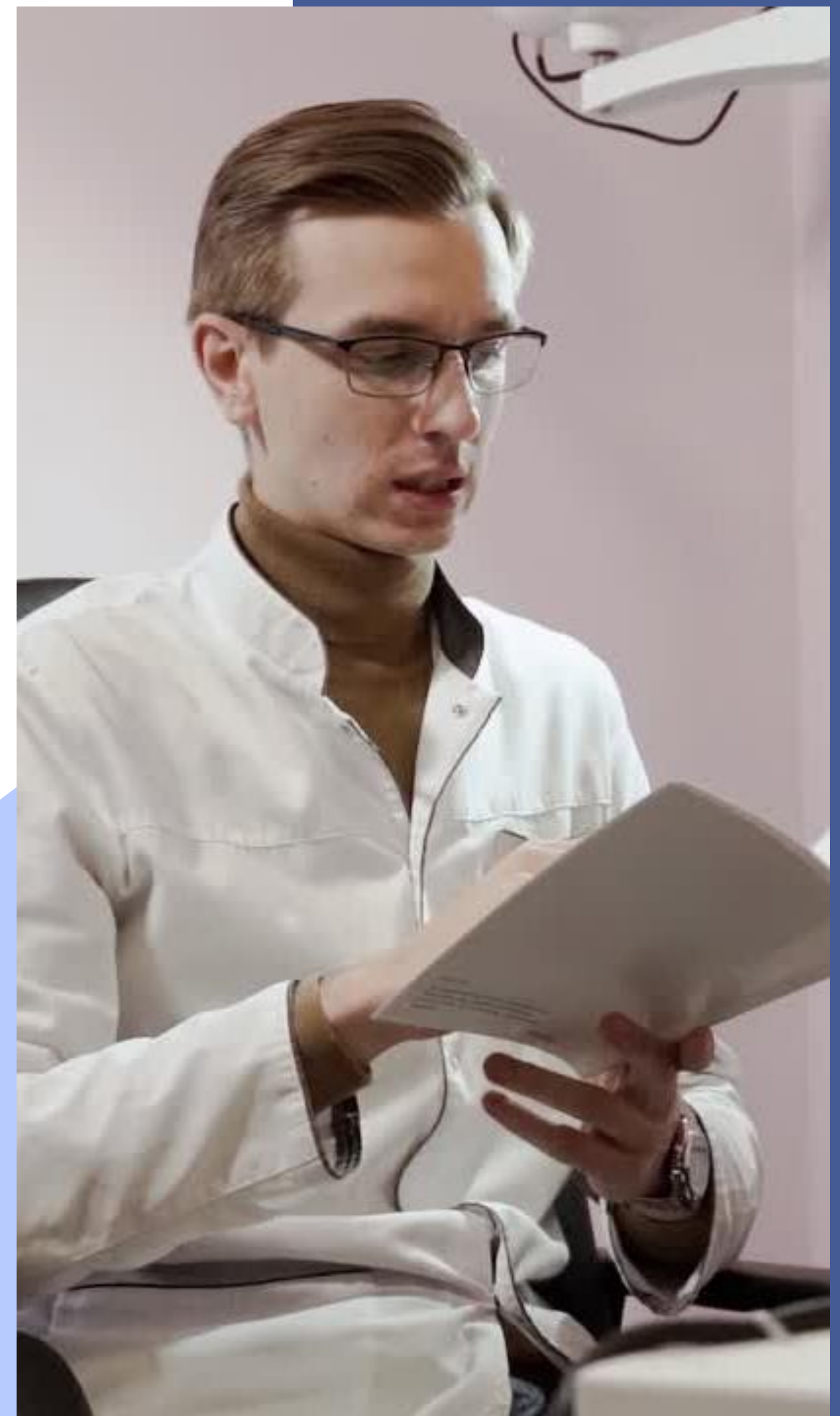
**2. Recibir información clara y comprensible sobre su salud, diagnóstico, pronóstico y opciones de tratamiento, con el derecho a aceptar o rechazar los procedimientos médicos.**





**3. Ser tratado con dignidad y respeto, respetando sus creencias, valores y costumbres, y teniendo la libertad de expresar sus opiniones sobre su enfermedad**

**4. Garantizar la confidencialidad de su historia clínica, solo compartida con su consentimiento o según la ley.**



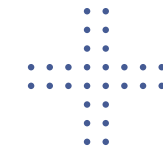


**5. Recibir la mejor atención médica disponible, respetando sus preferencias y la opción de pedir una segunda opinión.**

**6. Acceder a atención de urgencias sin restricciones y ser informado sobre los costos de los servicios médicos.**







**7. Aceptar o rechazar apoyo espiritual, moral o religioso según sus convicciones personales.**

**8. Decidir sobre su participación en investigaciones científicas, con conocimiento de los objetivos, riesgos y beneficios.**





**9. Rehusar la donación de órganos para trasplante, respetando los requisitos legales.**

**10. Morir con dignidad, respetando el deseo de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural en la fase terminal.**





# Deberes

**1. Cumplir con la Constitución, las leyes y normas aplicables, así como las políticas internas de la clínica.**

**2. Proporcionar información veraz sobre su historial médico y seguir las recomendaciones del equipo médico cuando acepte un tratamiento.**





**3. Tratar con respeto y cortesía al personal de la clínica, otros pacientes y sus familiares.**

**4. Velar por su bienestar personal y el de su comunidad.**





**5. Conocer y ejercer los derechos y deberes del régimen de seguridad social en salud, haciendo un uso racional de los servicios de salud.**

**6. Informar sobre situaciones sospechosas que puedan vulnerar sus derechos como paciente.**





**7. Abstenerse de discriminar por motivos de raza, género, condición, religión u otras características.**

**8. Respetar las indicaciones contenidas en los folletos informativos de la clínica.**





**9. Cuidar los bienes de la clínica destinados a su servicio.**

**10. Garantizar el pago de los servicios médicos recibidos de la Clínica Azul.**





# Asociación de Usuarios







# Asociación de Usuarios

La Asociación de Usuarios de una Clínica es una organización formada por los pacientes, familiares y usuarios de los servicios de salud de una clínica, con el objetivo de promover la participación activa de estos en el proceso de mejora continua de los servicios que ofrece la institución. Esta asociación actúa como un canal de comunicación y colaboración entre los usuarios y la clínica, fomentando un espacio en el que se puedan expresar inquietudes, sugerencias, necesidades y expectativas.

## + Beneficios de ser parte de la asociación

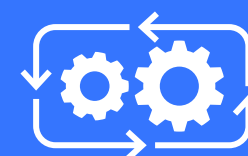


- **Acceso prioritario** a información y novedades.
- **Fortalecimiento** del vínculo paciente-institución.
- **Generación de una comunidad** activa y colaborativa.



### Participación

Sus sugerencias y opiniones serán escuchadas para implementar mejoras continuas.



### Conexión con la comunidad

Formar parte de una red de usuarios comprometidos con la mejora de la salud.





# Estructura Organizativa

## Junta Directiva

Grupo encargado de liderar la asociación, tomar decisiones estratégicas y representar a los usuarios ante terceros.

## Comités

Equipos de trabajo enfocados en áreas específicas, como Comunicación, Eventos y Formación, que permiten una gestión más eficiente y centrada en las necesidades de los usuarios.

## Miembros

Todos los usuarios que forman parte de la asociación, con un papel activo en la toma de decisiones y en las actividades de la organización.

# Funciones de los integrantes de la Asociación Clínica Azul



Velar por el cumplimiento de los derechos de los pacientes establecidos en la normativa nacional e interna de la clínica.



Servir de intermediarios entre los pacientes y el personal administrativo o médico para resolver conflictos o malentendidos.

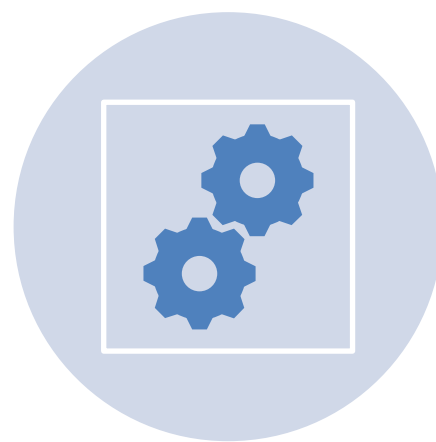


Promover la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios dentro de la clínica.



Organizar reuniones, encuestas o foros donde los usuarios puedan expresar sus preocupaciones, sugerencias y necesidades.





Proponer mejoras o sugerir cambios en los procesos de atención médica, administrativos o de infraestructura.



Representar los intereses de los usuarios en reuniones con la dirección y otros responsables de la clínica.



Participar en comités o grupos de trabajo destinados a mejorar la calidad del servicio, como los de seguridad del paciente o calidad asistencial.



Trabajar para fortalecer los lazos entre la clínica y los usuarios, promoviendo un ambiente de confianza y transparencia.

# Seguimiento Participación Ciudadana 2024





## 1 Meta de la línea de acción

Construir conceptos de mejoramiento de la calidad de vida a nuestros usuarios

### Descripción de la actividad programada:

Realizar jornadas de capacitación y socialización a nuestros usuarios en temas de seguridad del paciente y cuidados en salud

### Evidencia:

Divulgación en redes sociales temas de usuarios en temas de seguridad del paciente y cuidados en salud

### Población:

25

Fecha de Inicio

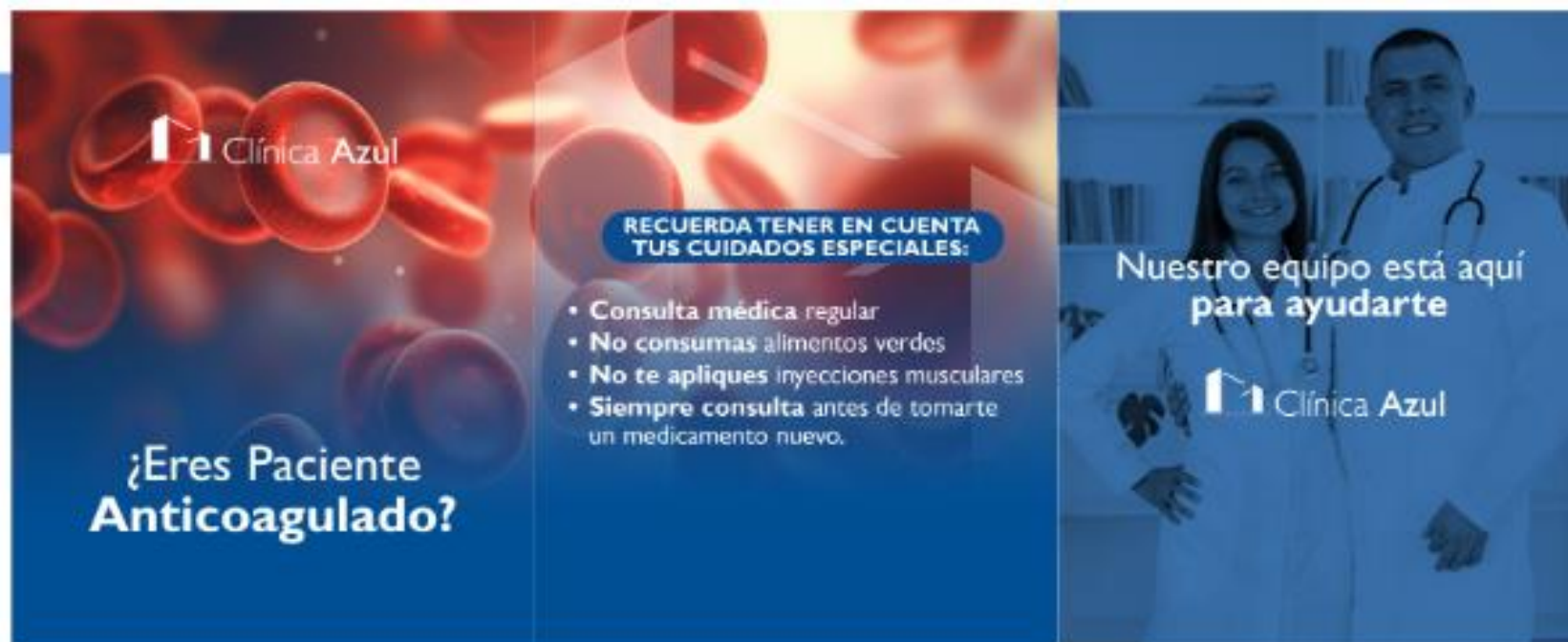
1/03/2024

Fecha de Terminación

31/12/2024







Caption: Si eres paciente anticoagulado, recuerda la importancia de tus controles médicos y de evitar ciertos alimentos y medicamentos. ¡Nosotros estamos aquí para ayudarte en cada paso! ❤️

Mes	Engagement			Alcance			Interacciones		
	Engagement	# de crecimiento	% de crecimiento	Total alcance	# de crecimiento	% crecimiento	Total interacciones	# de crecimiento	% crecimiento
Jun	0,2%	13	0,4%	4,4mil	-400	-38,1%	6	-41	-87,2%
Jul	5,3%	22	0,7%	4,6mil	200	3,5%	163	157	2,7mil
Agos	0,20%	11	0,3%	3.400	-1,2mil	88,3%	6	-157	-80,6%
Sept	1,2%	26	1%	12.224	8.824	72,19%	38	32	84%
Oct	7,6%	7	0%	7.267	-4.957	-68,21%	246	208	85%
Nov	2,7%	37	1%	4.391	-2.876	-65,50%	89	-157	-176%
Dic	2,9%	0	0%	6.647	2.256	33,94%	94	5	5%



Caption: Conoce las causas y síntomas de las enfermedades neuromusculares y envíale este post a alguien que le pueda ser útil e importante ❤️



## 2. Meta de la línea de acción



Garantizar el conocimiento de la política de participación social a todos los colaboradores de la clínica

### Descripción de la actividad programada:

Socializar y evaluar a través de los diferentes canales de comunicación la política de participación ciudadana a todas las audiencias de la clínica

### Evidencia:

Capacitación personal de salud en temas de participación ciudadana y consentimiento informado

### Población:

01

### Fecha de Inicio

1/03/2024

### Fecha de Terminación

31/12/2024

ClenoGroup		Formato Control de Asistencia				Código:	CG-MC-FO-034
						Versión:	001
						Fecha de Vigencia:	2021-10-28
Nombre del Curso:	CONSENTIMIENTO INFORMADO			Fecha:	30/08/2023	Ciudad:	BOGOTÁ
				Lugar:	CLINICA AZUL		
Nombre responsable capacitación:	NAIR YANNETH DIAZ DELGADO			Cédula:	52341270	Interno <input checked="" type="checkbox"/>	Externo <input type="checkbox"/>
Objetivo de la capacitación				Contenido de la Capacitación			
SOCIALIZAR CONSENTIMIENTO INFORMADO				DILIGENCIAMIENTO, SEGUIMIENTO			
No.	Cédula	Nombre Completo	Unidad Estratégica de Negocio (UEN)	Área	Cargo	Perfil profesional	Firma
1	52216797	ALEXANDER ALVARO H.	Clínica Azul	Hospitalización	Docente ECE	Fisioterapia	[Firma]
2	000286096	YFRA FONTALDE	Clínica Azul	Hospitalización	Estudiante ECE	Estudiante ECE	[Firma]
3	63117776	Miguel Isacda	Clínica Azul	Hospitalización	Estudiante ECE	Estudiante ECE	[Firma]
4	100064832	Andrés Felipe Torres Rocha	Clínica Azul	Hospitalización	Estudiante ECE	Fisioterapia	[Firma]
5	52003405	Juan Carlos León	Clínica Azul	Hospitalización	Aux Enfermería	Aux Enfermería	[Firma]
6	52754397	Yolanda García Chara	Clínica Azul	Hospitalización	Aux Enfermería	Aux Enfermería	[Firma]
7	52129783	Ena Paola Guano H.	Clínica Azul	UCI	Aux Enfermería	Aux Enfermería	[Firma]
8	119009788	Lina Paola Briceño R.	Clínica Azul	Supermercado	Aux Enfermería	Aux Enfermería	[Firma]
9	102472684	Marcela Alejandra Torres	Clínica Azul	Hospitalización	Enfermera	Enfermera	[Firma]
10	105165711	Marly's Rojas Rodríguez	Clínica Azul	Hospitalización	Enfermera	Enfermera	[Firma]
11	52021922	Ruffi Henao Cepeda	Clínica Azul	Hospitalización	Enfermera	Enfermera	[Firma]
12	109016772	Claudia Sotomayor Duarte	Clínica Azul	Hospitalización	Enfermera	Enfermera	[Firma]
13	11111457	Esteban de Jhly	Clínica Azul	UCI	Experto	Experto	[Firma]
14	102331963	Carolina Lopez	Clínica Azul	UCI	Aux Enfermería	Aux Enfermería	[Firma]
15	52216301	Jenny A. Cortáez	Clínica Azul	Hospitalización	Aux Enfermería	Aux Enfermería	[Firma]
16	1022565276	María Angel Valdecano V.	Clínica Azul	UCI	Aux Enfermería	Aux Enfermería	[Firma]
17	1026158534	Sandra Pacho Caldera	Clínica Azul	UCI	Aux Enfermería	Aux Enfermería	[Firma]
18	52467554	Lina Lina Pacheco	Clínica Azul	Hospitalización	Enfermera	Enfermera Profesional	[Firma]
19	1018421036	Fernanda Mantuz	Clínica Azul	Hospitalización	Enfermera	Enfermera	[Firma]
20	104576683	Karen Carras Navarro	Clínica Azul	UCI	Enfermera	Enfermera	[Firma]



### 3. Meta de la línea de acción

Garantizar el conocimiento de la política de participación social a todos los participantes o miembros de la asociación de usuarios

#### Descripción de la actividad programada:

socializar y evaluar a través de los diferentes canales de comunicación la política de participación ciudadana a la asociación de usuarios

#### Evidencia:

socialización de derechos y deberes y sostenibilidad ambiental

#### Población:

04

#### Fecha de Inicio

1/03/2024

#### Fecha de Terminación

31/12/2024

ClenoGroup		FORMATO ASISTENCIA INDUCCIÓN, CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO FORMACIÓN INDIVIDUAL				Logo	002
						Versión	002
						Fecha de vigencia	
MODALIDAD	TIPO DE CAPACITACIÓN	FRENTEL		CONTROL DE ASISTENCIA Y NOTAS		CLINICA AZUL	
CATEGORIA		PRESENCIAL	INTERNA	TECNICA		FECHA DE LA SESION	DICIEMBRE
NOMBRE DE LA CAPACITACION		SOCIALIZACION DERECHO Y DEBER DEL NEE				HORAS POR SESION	12 HORAS
ENTIDAD FORMADORA/FACILITADOR		SERVICIO DE FONOaudiología				TEMA DE LA SESION	DERECHOS Y DEBERES
COD	EMPRESA	CC	NOMBRE Y APELLIDOS	AREA	CARGO PARENTIZCO	CONREG	FIRMA
1	CLINICA AZUL	52557524	Citza Lisa Bata Galindo	Hospitalización	Hija	lisa.bata@gmail.com	[Firma]
2	CLINICA AZUL	911578442	Carlos A. Lizcano	Hospitalización	Paciente	carloslizcano@gmail.com	[Firma]
3	CLINICA AZUL	35374135	Zory Orestes	Hospitalización	Hijo	zoryorestes@gmail.com	[Firma]
4	CLINICA AZUL	16090591	Josider Londono B	Hospitalización	Yerno	josiderlondono@gmail.com	[Firma]
5	CLINICA AZUL	101424843	Tehuna Montaña	Hospitalización	Neta	tehuna.montana@gmail.com	[Firma]
6	CLINICA AZUL	52533021	Amoración CARRA MORENO	Hospitalización	Hija	N/A	[Firma]
7	CLINICA AZUL	10931449	Daniel Felipe Muñoz Bayona	Hospitalización	Neta	danielmuñoz@gmail.com	[Firma]
8	CLINICA AZUL	41500520	MARIA P. DE HOYOS	Hospitalización	Madre	N/A	[Firma]
9	CLINICA AZUL	52493789	Mily Carolina CARRERO	Hospitalización	Hija	mily16202@gmail.com	[Firma]
10	CLINICA AZUL	1081394230	Dany Milena Córdoba O.	Hospitalización	Cuñada	cordobamk21@gmail.com	[Firma]
11	CLINICA AZUL	80378614	Roberto Franco	Hospitalización	Hija	franco.roberto@gmail.com	[Firma]
12	CLINICA AZUL	4982597	Alis mar Muñoz	Hospitalización	Cuñada	alismar.munoz@gmail.com	[Firma]
13	CLINICA AZUL	109446275	Karina Ramos	Hospitalización	Hija	karinaramos@gmail.com	[Firma]
14	CLINICA AZUL	1001391619	Catalin Nuñez	Hospitalización	Hija	catalinnunez@gmail.com	[Firma]
15	CLINICA AZUL	51933543	Patricia Navarro	Hospitalización	Hija	navaropatricia@hotmail.com	[Firma]
16	CLINICA AZUL	52550606	Janneth Manrique C	Hospitalización	Hija	profjannethc@hotmail.com	[Firma]
17	CLINICA AZUL	5204283	Patricia Gonzalez	Hospitalización	Hija	patriciagonzalez@hotmail.com	[Firma]
18	CLINICA AZUL	52422201	M <sup>te</sup> Monica Zamora P.	Hospitalización	Hija	monicazamorap@gmail.com	[Firma]
19	CLINICA AZUL	52914047	Carolina Pinza Mendoza	Hospitalización	Hija	caropinza@gmail.com	[Firma]
20	CLINICA AZUL	79727005	Oscar Rodriguez J.	Hospitalización	Hijo	oscarrodriju@hotmail.com	[Firma]





## 4. Meta de la línea de acción

Crear y fortalecer la Asociación de usuarios como espacio de participación ciudadana y mejoramiento institucional

### Descripción de la actividad programada:

Realizar Convocatoria y conformación de la Asociación de Usuarios de la Clínica

### Evidencia:

Socialización de convocatoria de asociación de usuarios

### Población:

25

### Fecha de Inicio

1/03/2024

### Fecha de Terminación

31/12/2024





## 5. Meta de la línea de acción

Gestionar espacios de participación institucional en donde se traten temas de promoción y prevención

### Descripción de la actividad programada:

Implementar espacios de divulgación y socialización a pacientes y familia sobre las estrategias implementadas por la Clínica en temas de promoción y prevención

### Evidencia:

Socialización temas de Promoción y Prevención

### Población:

25

### Fecha de Inicio

1/03/2024

### Fecha de Terminación

31/12/2024





19 Octubre



Clínica Azul

Ella es **María...**

Hace unos meses, notó un bulto en su axila durante su autoexamen... ¡No ignoró la señal!

**Decidió actuar...**

Consultó a su médico y, gracias a la detección temprana, recibió el tratamiento a tiempo.

**Realiza tu autoexamen cada mes.**

Detectar a tiempo puede salvar vidas juntos en la lucha contra el cáncer de mama!

Clínica Azul  
Estamos aquí para ti:  
(+601) 390 9555  
servicioalcliente.ca@clinicaazul.co

**Caption:** Historias como la de María son un recordatorio de la importancia de la detección a tiempo. Tu salud siempre debe ser tu prioridad. En Clínica Azul, nos unimos al Día Internacional de la Lucha contra el Cáncer de Mama. ¡Hagamos ruido y cuidemos de nosotras!



¿Como la **Clínica Azul** contribuye a la sociedad?

Integramos responsabilidad y sostenibilidad ambiental con el consumo racional de energía y agua, y a su vez, el uso adecuado del reciclaje de agua y desechos.

Y visibilizamos acciones como la plazoleta de la Paz.

Clínica Azul  
Buscamos el beneficio individual y de la comunidad



¿Qué es más que una clínica, una experiencia en salud?

Clínica Azul

Es recibir atención médica con la mejor calidad y acogedor, como en casa.

Es ser atendido por un personal médico idóneo, profesional y empático.

Es pertenecer a una comunidad comprometida con la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente.

¡Te esperamos!

Cra. 40a 951-13  
Bogotá D.C.

Clínica Azul

Más que una clínica, Una experiencia en salud



## 6. Meta de la línea de acción

Fortalecer las competencias de la asociación de usuarios como espacio de participación ciudadana para el logro de una adecuada gestión.

### Descripción de la actividad programada:

Brindar capacitación a la asociación de usuarios en temas como derechos deberes del paciente mecanismos de recolección y gestión de PQRS entre otros.

### Evidencia:

Socialización sobre derechos y deberes

### Población:

04

### Fecha de Inicio

1/03/2024

### Fecha de Terminación

31/12/2024



**Clínica Azul**

**TIENE DERECHO A: TODO PACIENTE DEBE EJERCER SIN RESTRICCIONES POR MOTIVOS DE RAZA, SEXO, EDAD, IDIOMA, RELIGIÓN, OPINIONES POLÍTICAS O DE CUALQUIER ÍNDOLE, ORIGEN SOCIAL, POSICIÓN ECONÓMICA O CONDICIÓN SOCIAL:**

DERECHOS	DEBERES
1. Elegir libremente al médico y la institución de salud según recursos disponibles.	1. Cumplir con la Constitución, las leyes y normas aplicables, así como las políticas internas de la clínica.
2. Recibir información clara y comprensible sobre su salud, diagnóstico, pronóstico y opciones de tratamiento, con el derecho a aceptar o rechazar los procedimientos médicos.	2. Proporcionar información veraz sobre su historial médico y seguir las recomendaciones del equipo médico cuando acepte un tratamiento.
3. Ser tratado con dignidad y respeto, respetando sus creencias, valores y costumbres, y teniendo la libertad de expresar sus opiniones sobre su enfermedad.	3. Tratar con respeto y cortesía al personal de la clínica, otros pacientes y sus familiares.
4. Garantizar la confidencialidad de su historia clínica, solo compartida con su consentimiento o según la ley.	4. Velar por su bienestar personal y el de su comunidad.
5. Recibir la mejor atención médica disponible, respetando sus preferencias y la opción de pedir una segunda opinión.	5. Conocer y ejercer los derechos y deberes del régimen de seguridad social en salud, haciendo un uso racional de los servicios de salud.
6. Acceder a atención de urgencias sin restricciones y ser informado sobre los costos de los servicios médicos.	6. Informar sobre situaciones sospechosas que puedan vulnerar sus derechos como paciente.
7. Aceptar o rechazar apoyo espiritual, moral o religioso según sus convicciones personales.	7. Abstenerse de discriminar por motivos de raza, género, condición, religión u otras características.
8. Decidir sobre su participación en investigaciones científicas, con conocimiento de los objetivos, riesgos y beneficios.	8. Respetar las indicaciones contenidas en los folletos formativos de la clínica.
9. Rehusar la donación de órganos para trasplante, respetando los requisitos legales.	9. Cuidar los bienes de la clínica destinados a su servicio.
10. Morir con dignidad, respetando el deseo de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural en la fase terminal.	10. Garantizar el pago de los servicios médicos recibidos de la Clínica Azul.



# Derechos y Deberes




DERECHOS	DEBERES
1. Elegir libremente al médico y la institución de salud según los recursos disponibles.	1. Cumplir con la Constitución, las leyes y normas aplicables, así como las políticas internas de la clínica.
2. Recibir información clara y comprensible sobre su salud, diagnóstico, pronóstico y opciones de tratamiento, con el derecho a aceptar o rechazar los procedimientos médicos.	2. Proporcionar información veraz sobre su historial médico y seguir las recomendaciones del equipo médico cuando acepte un tratamiento.
3. Ser tratado con dignidad y respeto, respetando sus creencias, valores y costumbres, y teniendo la libertad de expresar sus opiniones sobre su enfermedad.	3. Tratar con respeto y cortesía al personal de la clínica, otros pacientes y sus familiares.
4. Garantizar la confidencialidad de su historia clínica, solo compartida con su consentimiento o según la ley.	4. Velar por su bienestar personal y el de su comunidad.
5. Recibir la mejor atención médica disponible, respetando sus preferencias y la opción de pedir una segunda opinión.	5. Conocer y ejercer los derechos y deberes del régimen de seguridad social en salud, haciendo un uso racional de los servicios de salud.
6. Acceder a atención de urgencias sin restricciones y ser informado sobre los costos de los servicios médicos.	6. Informar sobre situaciones sospechosas que puedan vulnerar sus derechos como paciente.
7. Aceptar o rechazar apoyo espiritual, moral o religioso según sus convicciones personales.	7. Abstenerse de discriminar por motivos de raza, género, condición, religión u otras características.
8. Decidir sobre su participación en investigaciones científicas, con conocimiento de los objetivos, riesgos y beneficios.	8. Respetar las indicaciones contenidas en los folletos informativos de la clínica.
9. Refusar la donación de órganos para trasplante, respetando los requisitos legales.	9. Cuidar los bienes de la clínica destinados a su servicio.
10. Morir con dignidad, respetando el deseo de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural en la fase terminal.	10. Garantizar el pago de los servicios médicos recibidos de la Clínica Azul.

## DERECHOS

1. Elegir libremente al médico y la institución de salud según los recursos disponibles.
2. Recibir información clara y comprensible sobre su salud, diagnóstico, pronóstico y opciones de tratamiento, con el derecho a aceptar o rechazar los procedimientos médicos.
3. Ser tratado con dignidad y respeto, respetando sus creencias, valores y costumbres, y teniendo la libertad de expresar sus opiniones sobre su enfermedad.
4. Garantizar la confidencialidad de su historia clínica, solo compartida con su consentimiento o según la ley.
5. Recibir la mejor atención médica disponible, respetando sus preferencias y la opción de pedir una segunda opinión.
6. Acceder a atención de urgencias sin restricciones y ser informado sobre los costos de los servicios médicos.
7. Aceptar o rechazar apoyo espiritual, moral o religioso según sus convicciones personales.
8. Decidir sobre su participación en investigaciones científicas, con conocimiento de los objetivos, riesgos y beneficios.
9. Refusar la donación de órganos para trasplante, respetando los requisitos legales.
10. Morir con dignidad, respetando el deseo de permitir que el proceso de muerte siga su curso natural en la fase terminal.

## DEBERES

1. Cumplir con la Constitución, las leyes y normas aplicables, así como las políticas internas de la clínica.
2. Proporcionar información veraz sobre su historial médico y seguir las recomendaciones del equipo médico cuando acepte un tratamiento.
3. Tratar con respeto y cortesía al personal de la clínica, otros pacientes y sus familiares.
4. Velar por su bienestar personal y el de su comunidad.
5. Conocer y ejercer los derechos y deberes del régimen de seguridad social en salud, haciendo un uso racional de los servicios de salud.
6. Informar sobre situaciones sospechosas que puedan vulnerar sus derechos como paciente.
7. Abstenerse de discriminar por motivos de raza, género, condición, religión u otras características.
8. Respetar las indicaciones contenidas en los folletos informativos de la clínica.
9. Cuidar los bienes de la clínica destinados a su servicio.
10. Garantizar el pago de los servicios médicos recibidos de la Clínica Azul.

<https://clinicaazul.com.co/index.php/derechos-y-deberes/>

## Difusión de derechos y deberes por los diferentes canales de comunicación:

- Redes Sociales
- Página Web
- Información en la Clínica: Carteleras, Videos informativos y folletos





## 7. Meta de la línea de acción

Ejercer la participación en los diferentes escenarios del sector salud donde sea convocada la Asociación de usuarios

### Descripción de la actividad programada:

Implementar las reuniones y participación de la Asociación a usuarios en la Clínica

### Evidencia:

Convocatoria de asociación de usuarios

### Población:

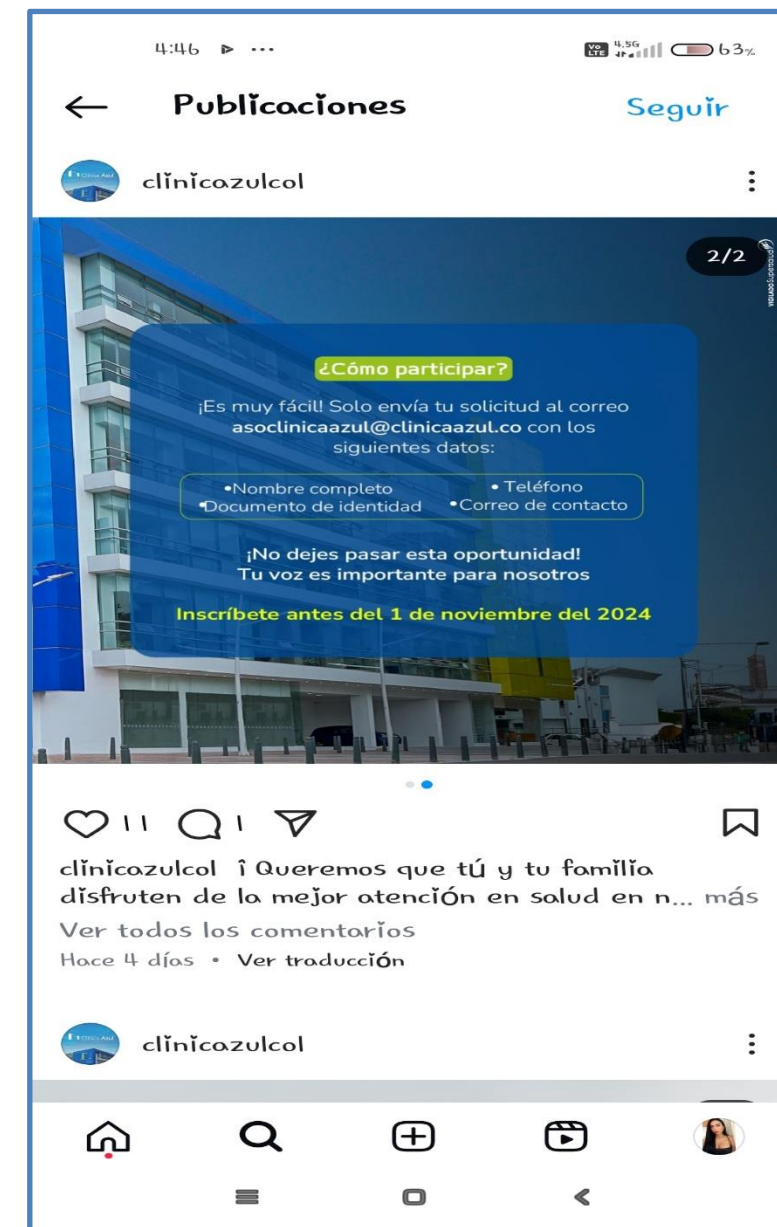
04

### Fecha de Inicio

1/04/2024

### Fecha de Terminación

31/12/2024



<p><b>Estimado/a usuario/a de Clínica Azul</b></p> <p>Nos complace invitarte a formar parte de nuestro "Comité de Asociación de Usuarios". Este es un espacio diseñado para que puedas compartir tus opiniones, experiencias y sugerencias, contribuyendo así a la mejora continua de nuestro servicio. Para unirse, envía tu solicitud antes del 01 de Noviembre del 2024 al correo <a href="mailto:asoclinicaazul@clinicaazul.co">asoclinicaazul@clinicaazul.co</a> junto con los siguientes datos: nombre completo, documento de identidad, teléfono y correo de contacto.</p> <p>Recuerda que para hacer parte de la asociación debes ser usuario activo de la Clínica Azul.</p>	<p><b>BARRILES DE ORO PRODUJO ECOPETROL EN EL TERCER TRIMESTRE DE 2024, 1,8% MÁS FRENTE AL MISMO LAPSO EN 2023.</b></p> <p>Escanea para ver el comment sobre el balance financiero de Ecopetrol en el tercer trimestre de 2024.</p> <p>Síguenos en: <a href="http://www.larepublica.co">www.larepublica.co</a> Con más información sobre lo que representa la cuenta Permian para Ecopetrol.</p>
--	--



+ **Gracias**

Por su atención

