Participación Ciudadana 2024

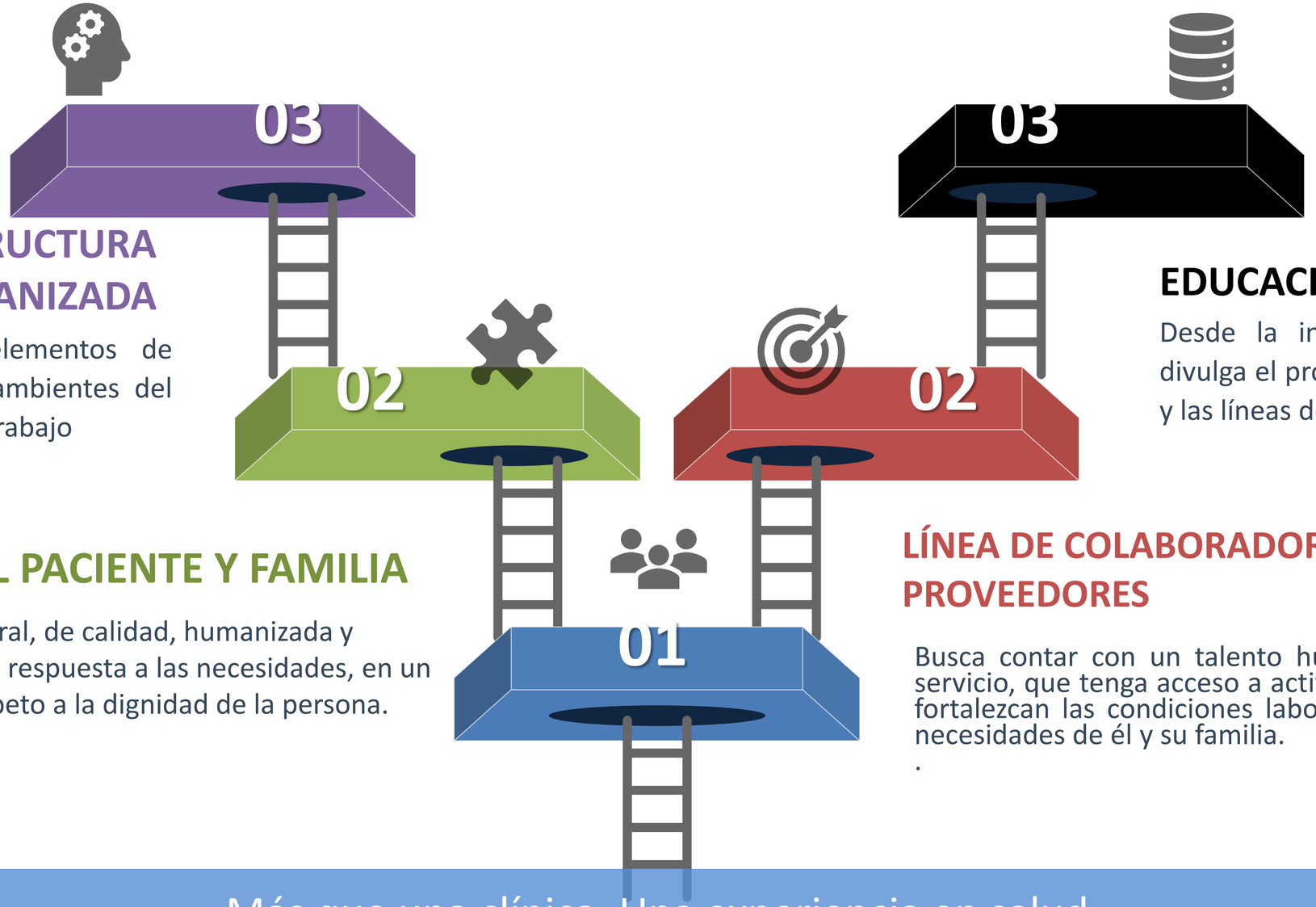
Contenido

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



LÍNEA DE ESTRUCTURA HUMANIZADA

Integración de los elementos de humanización en los ambientes del paciente y puestos de trabajo

EDUCACION

Desde la inducción se socializa y divulga el programa de humanización y las líneas de acción

LÍNEA DEL PACIENTE Y FAMILIA

Atención integral, de calidad, humanizada y segura, que dé respuesta a las necesidades, en un ámbito de respeto a la dignidad de la persona.

LÍNEA DE COLABORADORES Y PROVEEDORES

Busca contar con un talento humano con actitud de servicio, que tenga acceso a actividades y acciones que fortalezcan las condiciones laborales y satisfacción de necesidades de él y su familia.

.

Programa de Humanización

La Pieza Clave

Botón Azul es mi Clínica

Reconocimiento

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

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***.

Clínica Azul

Derechos y Deberes

Clínica Azul

Derechos

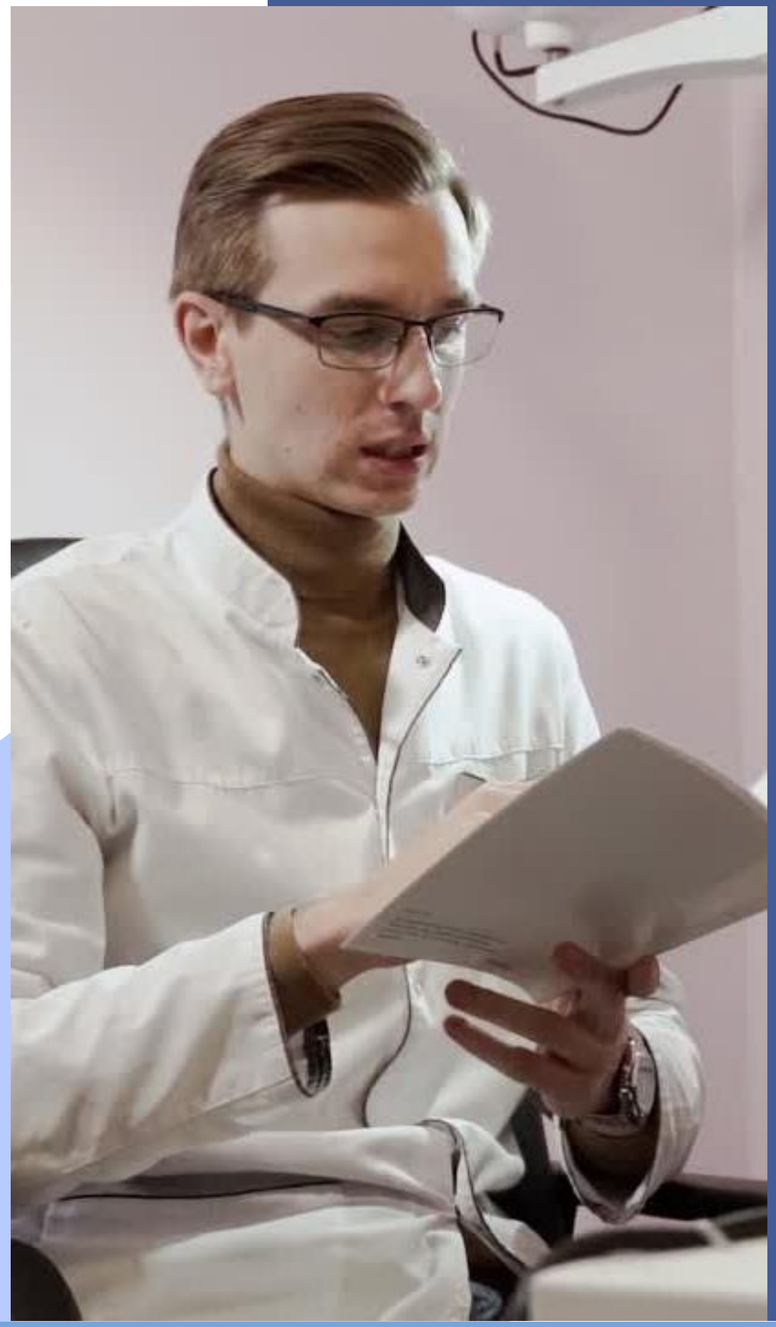
1. **Elegir libremente al médico y la institución de salud** según los recursos disponibles.

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.

Clínica Azul

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.



Clínica Azul

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.

Clínica Azul

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.

Clínica Azul

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.

Clínica Azul

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.

Clínica Azul

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.

Clínica Azul

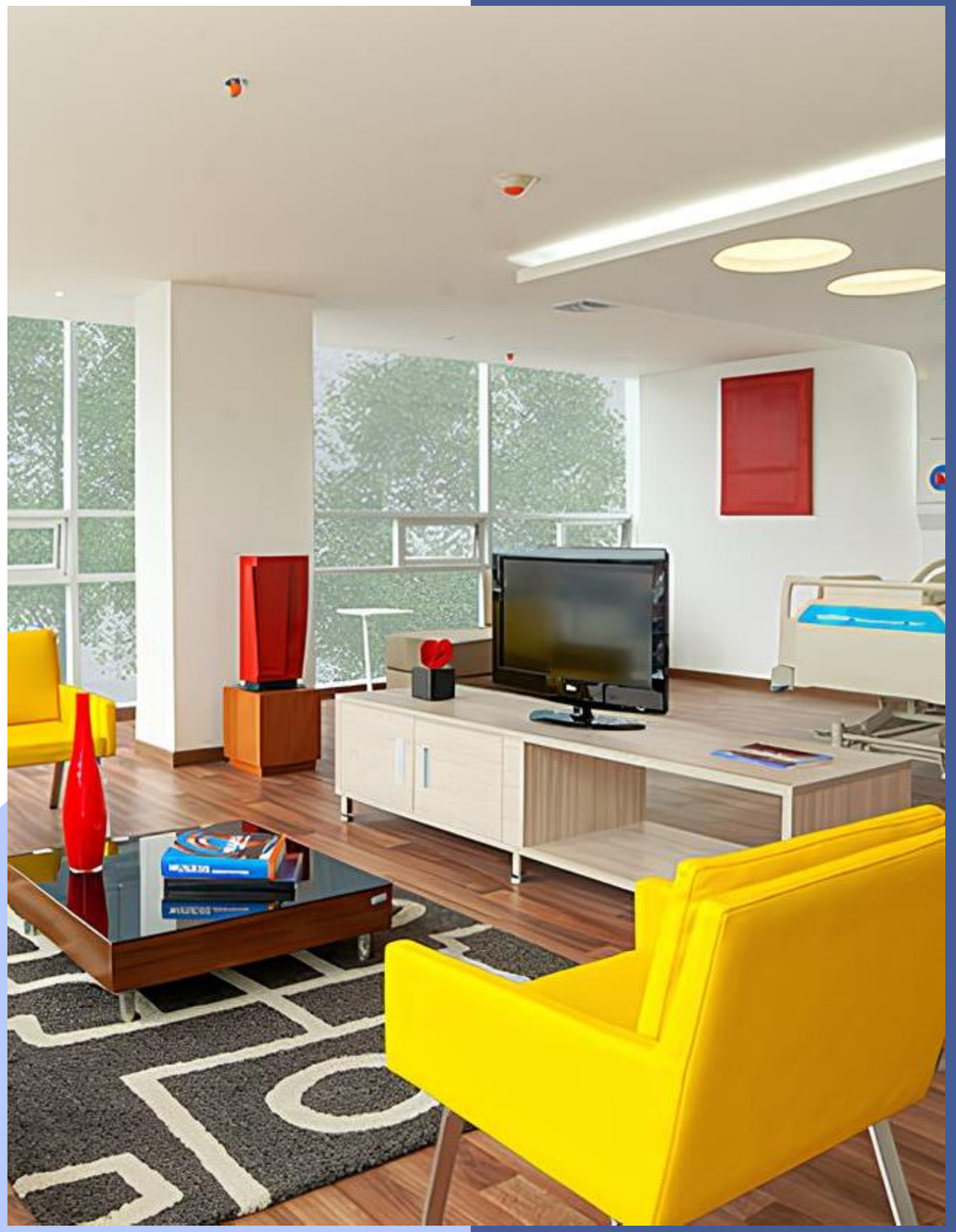
7. Abstenerse de discriminar por motivos de raza, género, condición, religión u otras características.

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

Clínica Azul

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

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



Clínica Azul

Asociación de Usuarios

Clínica Azul

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.

Clínica Azul

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.

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.

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

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

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

Clínica Azul

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

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

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

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:

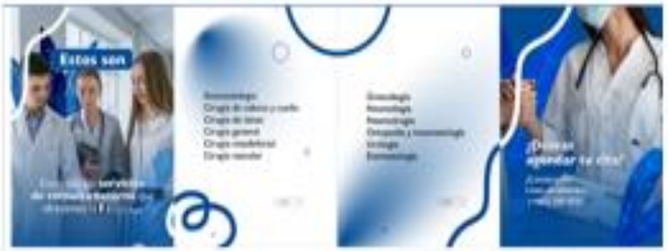
25

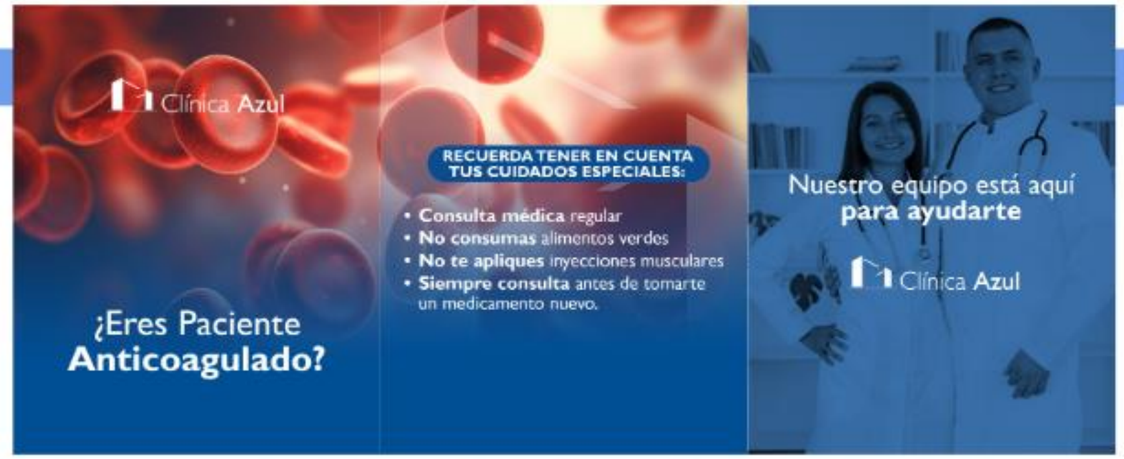
Fecha de Inicio

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! 💙

	Engagement			Alcance			Interacciones		
Mes	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:

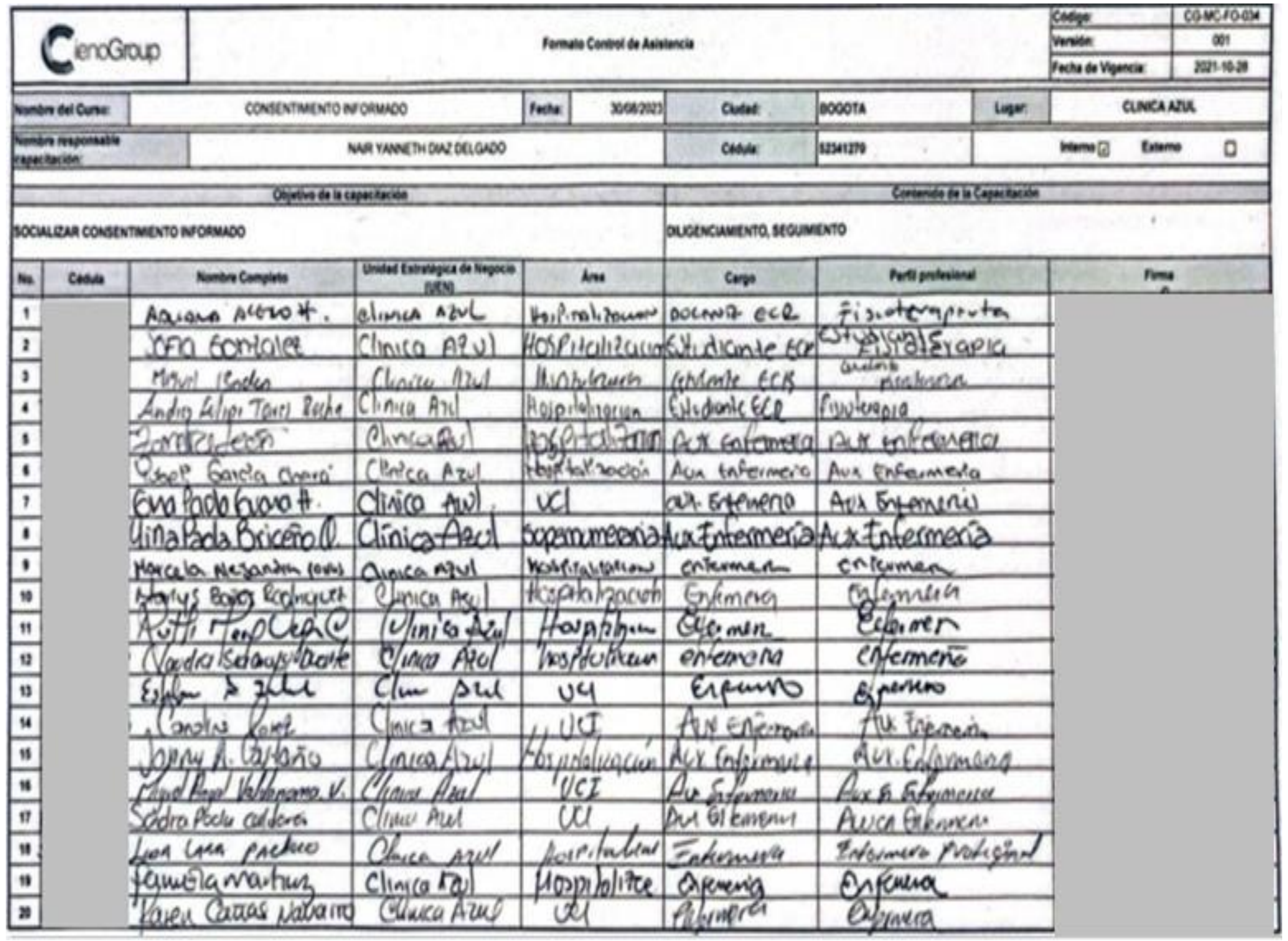
01

Fecha de Inicio

1/03/2024

Fecha de Terminación

31/12/2024



CienoGroup — 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:	BOGOTA	Lugar:	CLINICA AZUL
Nombre responsable capacitación:	NAIR YANNETH DIAZ DELGADO			Cédula:	52341270	Interno ☑	Externo ☐

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		Adriana Alonso H.	Clinica Azul	Hospitalización	Docente ECR	Fisioterapeuta	
2		Sofia Gonzalez	Clinica Azul	Hospitalización	Estudiante ECR	Estudiante Fisioterapia	
3		[illegible]	Clinica Azul	Hospitalización	Estudiante ECR	Estudiante Fisioterapia	
4		Andrés Felipe Torres Rocha	Clinica Azul	Hospitalización	Estudiante ECR	Fisioterapia	
5		[illegible]	Clinica Azul	Hospitalización	Aux enfermería	Aux enfermería	
6		[illegible] García [illegible]	Clínica Azul	Hospitalización	Aux Enfermería	Aux Enfermería	
7		Eva Paola [illegible]	Clínica Azul	UCI	Aux. Enfermería	Aux Enfermería	
8		Yina Paola Briceño	Clínica Azul	Supernumeraria	Aux Enfermería	Aux Enfermería	
9		Marcela Alejandra [illegible]	Clinica Azul	Hospitalización	enfermera	enfermera	
10		[illegible] Rodriguez	Clinica Azul	Hospitalización	Enfermera	Enfermera	
11		[illegible]	Clinica Azul	Hospitalización	Enfermera	Enfermera	
12		[illegible]	Clinica Azul	Hospitalización	enfermera	enfermera	
13		[illegible]	Clinica Azul	UCI	Enfermero	Enfermero	
14		Carolina [illegible]	Clinica Azul	UCI	Aux Enfermería	Aux Enfermería	
15		Jenny A. Castaño	Clinica Azul	Hospitalización	Aux Enfermería	Aux. Enfermería	
16		[illegible] Valderrama V.	Clinica Azul	UCI	Aux Enfermería	Aux Enfermería	
17		Sandra Paola Calderón	Clinica Azul	UCI	Aux Enfermería	Auxiliar Enfermería	
18		[illegible] pacheco	Clinica Azul	Hospitalización	Enfermera	Enfermera Profesional	
19		[illegible] Martinez	Clinica Azul	Hospitalización	Enfermera	Enfermera	
20		Karen Cuadras Navarro	Clinica Azul	UCI	Enfermera	Enfermera	

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:

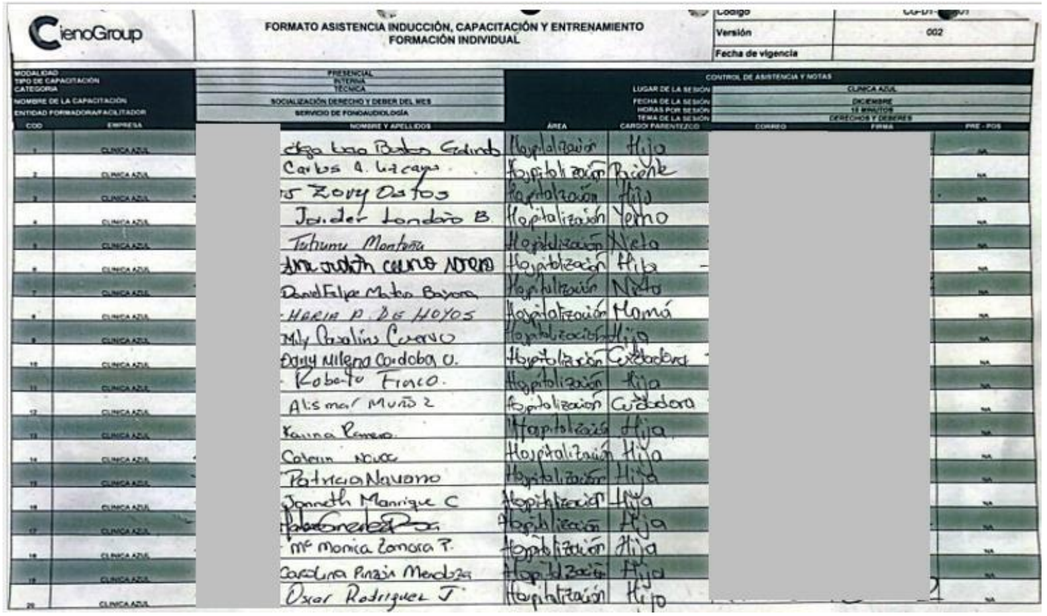
04

Fecha de Inicio

1/03/2024

Fecha de Terminación

31/12/2024



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

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

Derechos y Deberes

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:

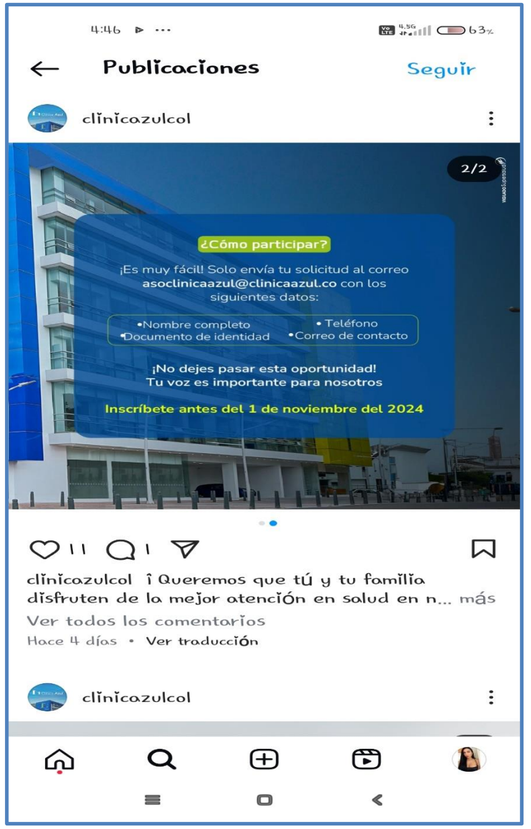
04

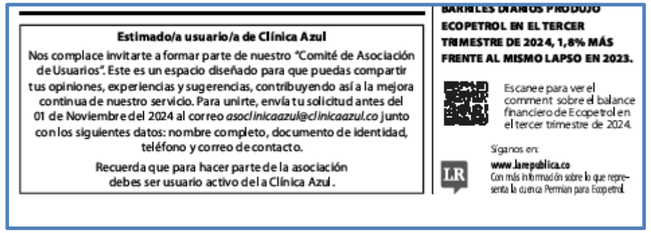
Fecha de Inicio

1/04/2024

Fecha de Terminación

31/12/2024





Clínica Azul

Gracias

Por su atención