

**FUNDACIÓN IPS  
UAM**

**Politica de  
Participación  
Social en Salud  
2024**



## INTRODUCCION

Se refiere a un conjunto de estrategias y acciones que buscan involucrar a la comunidad en la toma de decisiones, la planificación y la gestión de los servicios de salud. Su objetivo es promover la corresponsabilidad entre el estado y la sociedad, asegurando que las necesidades y expectativas de la población se reflejen en las políticas y programas de salud.

## PRINCIPIOS DE LA POLITICA:

- Enfoque de derechos
- Solidaridad
- Transparencia
- Territorialidad
- Autonomia
- Diversidad
- Equidad
- Corresponsabilidad

## EJES ESTRATEGICOS:

- Fortalecimiento Institucional
- Empoderamiento de la ciudadanía
- Impulso a la cultura de la Salud
- Control Social
- Gestion y garantia en Salud



# EJE 1 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

**E1La. Asignar un Líder el cual será el responsable de la ejecución de la PPSS en la fundación IPS UAM|. Actividad realizada: Se capacito a Kelly Tatiana Cardona Ramirez para ser líder de dicho proceso.**



Libertad y orden  
REPÚBLICA DE COLOMBIA

**El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA**

*En cumplimiento de la Ley 119 de 1994*

*Hace constar que*

**KELLY TATIANA CARDONA RAMIREZ**  
*Con Cédula de Ciudadanía No. 1053783236*

*Cursó y aprobó la acción de Formación*

**IMPLEMENTACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.**  
*con una duración de 48 horas*

*En testimonio de lo anterior, se firma el presente en Dosquebradas, a los tres (3) días del mes de octubre de dos mil veintidos (2022)*

Firmado Digitalmente por



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MANIZALES  
**UAM**  
EDUCACIÓN CONTINUADA

**La Universidad Autónoma de Manizales**  
Institución de Educación Superior con Personería Jurídica según Resolución N° 1549 del 25 de febrero de 1981 expedida por el Ministerio de Educación Nacional

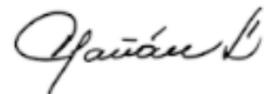
Certifica que

**KELLY TATIANA CARDONA RAMIREZ**  
Con Cédula de Ciudadanía 1053783236

Asistió a

**GERENCIA DE PROYECTOS**  
Con una duración de 48 horas.

*En testimonio de lo anterior, se firma el presente en Manizales, a los treinta (30) días del mes de junio del año dos mil veintidos (2022)*



CAROLINA CAÑAN LUCIF

EL COMITÉ ORGANIZADOR DEL

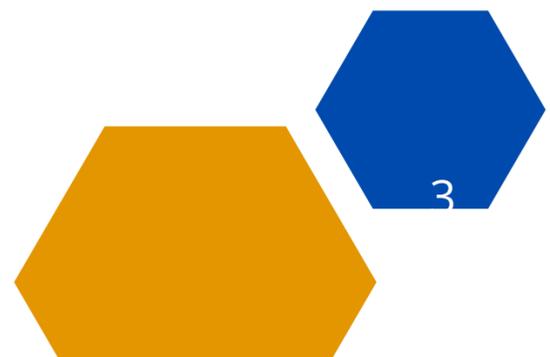
**Simposio de REGULACIÓN, VIGILANCIA Y MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL**

HACE CONSTAR QUE

***Kelly Tatiana Cardona Ramirez***

Con documento de identificación número 1053783236

Participó en el: **Simposio de regulación, vigilancia y mecanismos de participación social.** Evento que se llevó a cabo en modalidad presencial y virtual los días 16 y 17 de noviembre de 2022, con una intensidad de 8 horas.



# E1Lb.1 Diseñar y ejecutar un cronograma de capacitaciones de PPSS durante todo el año para el personal médico y administrativo de la Fundación IPS UAM



CODIGO:	F
VERSION:	1
FECHA DE ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO:	2

1. TEMATICA DE CAPACITACION	4. Definición de los contenidos relacionados con las necesidades de formación	5. Personal a recibir la capacitación	6. METODOLOGIA	7. Soportes de Ejecución, evaluación y seguimiento.	8. Duración de las acciones de formación continua	9. Determinación de formadores según las necesidades	10. Vigencia de las acciones de formación	11. Planificación de acciones de formación continua												estado de la actividad		
								ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24			
Socialización temas temas de interes	golpe de calor	equipo terapias	capacitacion magistral	lista de asistencia	1 hora	Analista de calidad	anual														CUMPLIDO	
Socialización temas temas de interes	prevencion de IRA	equipo terapias	capacitacion magistral	lista de asistencia	1 hora	Analista de calidad	anual															CUMPLIDO
gestion de atencion al usuario	Canales de acceso, derechos y deberes gestion de PQRSF, valores corporativos y estrategias de comunicacion	equipo de atencion	capacitacion magistral	lista de asistencia	1 hora	Analista de calidad	anual															CUMPLIDO
Atención al usuario	Canales de atencion Derechos y deberes de los usuarios Gestion de PQRSF Estrategias de comunicación valores corporativos	Equipo administrativo y usuarios	Sesiones breves Boletin enfoque seguro	Evaluación de conocimientos.	1 hora	Analista de calidad	semestral															
Mejoramiento continuo	Normatividad PAMEC institucional	equipo terapias	capacitacion magistral	Lista de chequeo de autoevaluación de habilitación de servicios según 3100 de 2019	3 horas	Analista de calidad	Anual															CUMPLIDO
Protocolo de atencion integral a las victimas de conflicto armado	Norma PAPSIVI Protocolo	equipo terapias	capacitacion magistral	lista de asistencia	1 hora	Analista de calidad	anual															CUMPLIDO
Humanización	Generalidades Politica de humanizacion	Profesionales, especialistas, docentes y	Sesiones breves Boletin enfoque seguro	Evaluación de conocimientos.	1 hora	Auditora de calidad	semestral															

## E1Lb.1 Evidencias de capacitaciones realizadas durante el año .

Preguntas

Respuestas **64**

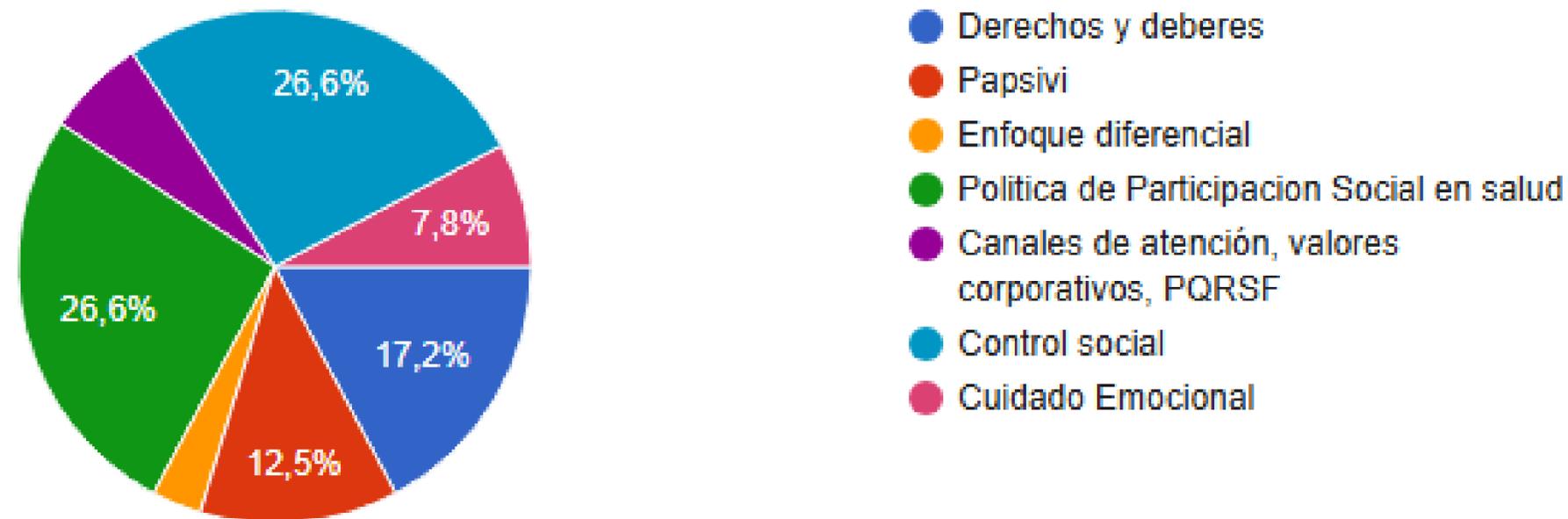
Configuración

Puntos totales: 2

En que tema se capacitó:

64 respuestas

 Copiar gráfico



# E1Lb.1 Evidencias de capacitaciones realizadas durante el año .



**MÓDULO CONTROL SOCIAL**  
Módulos didácticos - 18/11/2024



**Píldora de humanización**  
Recursos formativos - 15/11/2024



**Derechos y deberes de los pacientes**



**Los 5 momentos del lavado de manos**

# E1Lb.1 Evidencias de capacitaciones realizadas durante el año.

UAM.		LISTA DE ASISTENCIA FUNDACION IPS UAM		VERSIÓN:1 FECHA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO:29/AGO/2017		
EVENTO: Socialización Protocolo enfoque diferencial, Papsivi						
FECHA DEL EVENTO: 25.11.24 LUGAR: Fundación IPS UAM.						
MODERADOR: Kelly Tatiana Cardona R.						
No.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	CARGO O PROGRAMA ACADEMICO	E-mail	TELEFONO	FIRMA
1	Catalina González Nieto		Aux. Archivo	catalina.gonzalez@ipsuam.edu.co	312232348	Catalina González Nieto
2	Karem Ospina Valencia		Aux. Materiales	karemospina@ipsuam.edu.co	311977433	Karem Ospina Valencia
3	Tatiana Valencia Delgado		Aux. radiología	tatiana.valencia@ipsuam.edu.co	312232348	Tatiana Valencia Delgado
4	Mariana Ramirez Giraldo		Aux. Materiales	marianaramirez@ipsuam.edu.co	321894510	Mariana Ramirez Giraldo
5	Yina Marcela Mateus T		Aux. Laboratorio	yina.mateus@ipsuam.edu.co	321454541	Yina Marcela Mateus T
6	Silvia Elena Carmona G.		Aux. Materiales	silvia.carmona@ipsuam.edu.co	314618661	Silvia Carmona
7	Dorey Paola Patricia F		Aux. recepción	doreypatricia@ipsuam.edu.co	312232348	Dorey Paola Patricia F
8	Daniela Carmona Carmona		Aux. Recepción	daniela.carmona@ipsuam.edu.co	314618661	Daniela Carmona
9	Angela P. Nieto Ramirez		Aux. Esterilización	angela.p.nieto@ipsuam.edu.co	314682773	Angela P. Nieto Ramirez
10	Beatriz Elena Salazar E		Aux. Esterilización	beatriz.e.salazar@ipsuam.edu.co	312232348	Beatriz Elena Salazar E
11	Mia Marcela Morán M		Aux. Esterilización	mia.marcela@ipsuam.edu.co	311325324	Mia Marcela Morán M
12	Sandra Liliana Cardona Martínez		Aux. Esterilización	scardonam@ipsuam.edu.co	311325324	Sandra Liliana Cardona Martínez
13	Judy Natali Hernández Orrego		Aux. Esterilización	judy.natali@ipsuam.edu.co	310517085	Judy Natali Hernández Orrego
14	Alfredo B. Leal		Aux. Esterilización	alfredo.leal@ipsuam.edu.co	312232348	Alfredo B. Leal
15	Paulina Martínez		Aux. Esterilización	paolina.martinez@ipsuam.edu.co	312232348	Paulina Martínez

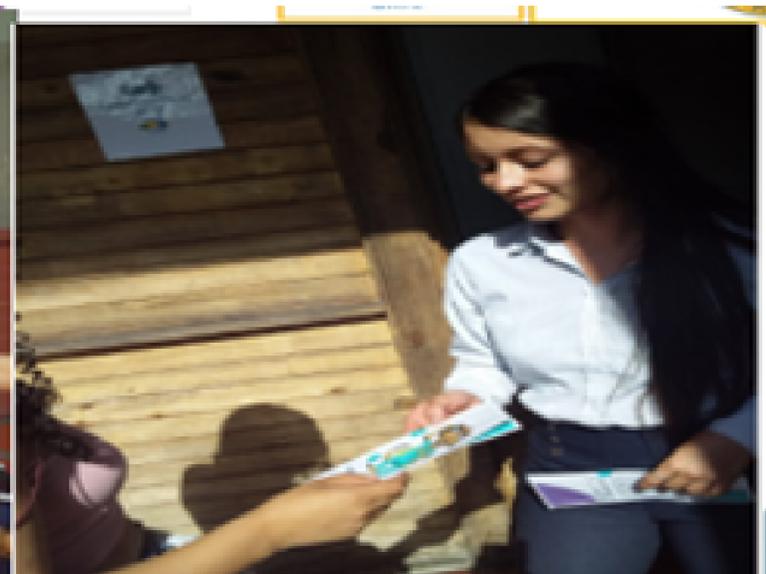
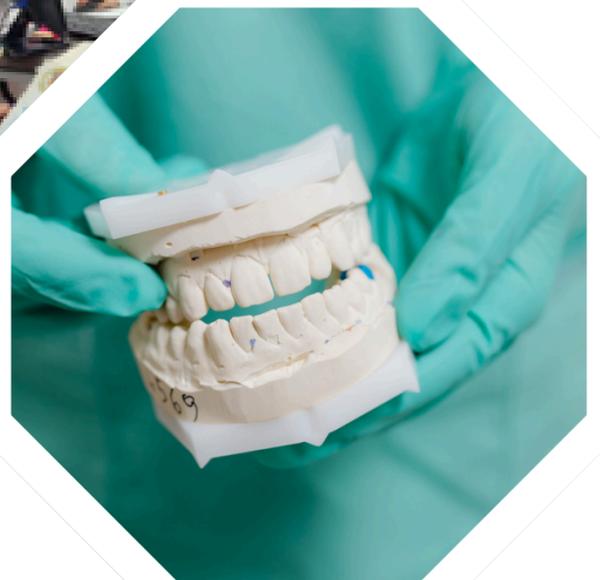
UAM.		LISTA DE ASISTENCIA FUNDACION IPS UAM		VERSIÓN:1 FECHA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO:29/AGO/2017		
EVENTO: Socialización canales de acceso, derechos y deberes, Papsf, Valores Corporativos						
FECHA DEL EVENTO: 24-10-2024 LUGAR: Fundación IPS UAM.						
MODERADOR: Kelly Tatiana Cardona Ramirez.						
No.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	CARGO O PROGRAMA ACADEMICO	E-mail	TELEFONO	FIRMA
1	Catalina González Nieto		Aux. Archivo	catalina.gonzalez@ipsuam.edu.co	312232348	Catalina González Nieto
2	Karem Ospina Valencia		Aux. Materiales	karemospina@ipsuam.edu.co	311977433	Karem Ospina Valencia
3	Tatiana Valencia Delgado		Aux. radiología	tatiana.valencia@ipsuam.edu.co	312232348	Tatiana Valencia Delgado
4	Mariana Ramirez Giraldo		Aux. Materiales	marianaramirez@ipsuam.edu.co	321894510	Mariana Ramirez Giraldo
5	Yina Marcela Mateus T		Aux. Laboratorio	yina.mateus@ipsuam.edu.co	321454541	Yina Marcela Mateus T
6	Silvia Elena Carmona G.		Aux. Materiales	silvia.carmona@ipsuam.edu.co	314618661	Silvia Carmona
7	Dorey Paola Patricia F		Aux. recepción	doreypatricia@ipsuam.edu.co	312232348	Dorey Paola Patricia F
8	Daniela Carmona Carmona		Aux. Recepción	daniela.carmona@ipsuam.edu.co	314618661	Daniela Carmona
9	Angela P. Nieto Ramirez		Aux. Esterilización	angela.p.nieto@ipsuam.edu.co	314682773	Angela P. Nieto Ramirez
10	Beatriz Elena Salazar E		Aux. Esterilización	beatriz.e.salazar@ipsuam.edu.co	312232348	Beatriz Elena Salazar E
11	Mia Marcela Morán M		Aux. Esterilización	mia.marcela@ipsuam.edu.co	311325324	Mia Marcela Morán M
12	Sandra Liliana Cardona Martínez		Aux. Esterilización	scardonam@ipsuam.edu.co	311325324	Sandra Liliana Cardona Martínez
13	Judy Natali Hernández Orrego		Aux. Esterilización	judy.natali@ipsuam.edu.co	310517085	Judy Natali Hernández Orrego
14	Alfredo B. Leal		Aux. Esterilización	alfredo.leal@ipsuam.edu.co	312232348	Alfredo B. Leal
15	Paulina Martínez		Aux. Esterilización	paolina.martinez@ipsuam.edu.co	312232348	Paulina Martínez

UAM.		LISTA DE ASISTENCIA FUNDACION IPS UAM		VERSIÓN:1 FECHA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO:29/AGO/2017		
EVENTO: Socialización "Humanización en salud" material educativo						
FECHA DEL EVENTO: 21.05.2024 LUGAR: Fundación IPS UAM						
MODERADOR: Kelly Cardona						
No.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	CARGO O PROGRAMA ACADEMICO	E-mail	TELEFONO	FIRMA
1	Yina Marcela Mateus		Aux. Laboratorio	yina.mateus@ipsuam.edu.co	321454541	Yina M. Mateus
2	Mariana Ramirez Giraldo		Materiales	marianaramirez@ipsuam.edu.co	321894510	Mariana
3	Daniela Carmona Carmona		Aux. Recepción	daniela.carmona@ipsuam.edu.co	314618661	Daniela
4	Judy Natali Hernández Orrego		Aux. Esterilización	judy.natali@ipsuam.edu.co	310517085	Judy Natali Hernández Orrego
5	Sandra Liliana Cardona Martínez		Aux. Esterilización	scardonam@ipsuam.edu.co	311325324	Sandra L. Cardona M.
6	Tatiana Valencia Delgado		Aux. radiología	tatiana.valencia@ipsuam.edu.co	312232348	Tatiana Valencia
7	Karem Ospina Valencia		Aux. Materiales	karemospina@ipsuam.edu.co	311977433	Karem Ospina
8	Alfredo B. Leal		Aux. Esterilización	alfredo.leal@ipsuam.edu.co	312232348	Alfredo B. Leal
9	Catalina González Nieto		Aux. Archivo	catalina.gonzalez@ipsuam.edu.co	312232348	Catalina González Nieto
10	Dorey Paola Patricia F		Aux. recepción	doreypatricia@ipsuam.edu.co	312232348	Dorey Paola Patricia F
11	Angela P. Nieto Ramirez		Aux. Esterilización	angela.p.nieto@ipsuam.edu.co	314682773	Angela P. Nieto R.
12	Mia Marcela Morán M		Aux. Esterilización	mia.marcela@ipsuam.edu.co	311325324	Mia Marcela Morán M
13	Silvia Elena Carmona G.		Aux. Materiales	silvia.carmona@ipsuam.edu.co	314618661	Silvia Carmona
14	Paulina Martínez		Aux. Esterilización	paolina.martinez@ipsuam.edu.co	312232348	Paulina
15	Beatriz Elena Salazar E		Aux. Esterilización	beatriz.e.salazar@ipsuam.edu.co	312232348	Beatriz

UAM.		LISTA DE ASISTENCIA FUNDACION IPS UAM		VERSIÓN:1 FECHA ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO:29/AGO/2017		
EVENTO: Socialización Protocolo de atención integral en salud v. conflicto armado						
FECHA DEL EVENTO: 19.04.2024 LUGAR: Fundación IPS UAM						
MODERADOR: Kelly Tatiana Cardona Ramirez.						
No.	NOMBRE COMPLETO	CÉDULA	CARGO O PROGRAMA ACADEMICO	E-mail	TELEFONO	FIRMA
1	Natalia Lopez Giraldo		Fonoductadicta	natalylopez@ipsuam.edu.co	311366460	Natalia Lopez G
2	Daniela González Pineda		Fisioterapia	danielagp22@gmail.com	312877597	Daniela G P
3	Clara I. Guicera		Psicología	clara.guicera@ipsuam.edu.co	312232348	Clara I. Guicera
4	Alfredo B. Leal		Psicología	alfredo.leal@ipsuam.edu.co	312232348	Alfredo B. Leal
5	Dorey Paola Patricia F		Recepción	doreypatricia@ipsuam.edu.co	312232348	Dorey Paola Patricia F
6	Brohian González		A. Administrat.	brohian.gonzalez@ipsuam.edu.co	312476918	Brohian González
7	Jeanina A. Vargas		A. Facturación	jeanina.vargas@ipsuam.edu.co	312232348	Jeanina A. Vargas



**E1Le.** Contar con un recurso del sena en practica en la Fundacion IPS UAM el cual apoyara la consecucion de actividades y charlas para los usuarios relacionadas con prevencion y cuidado control social y campanas de sensibilizacion.



# E1Lh. Proporcionar capacitación continua a todo el personal de la IPS sobre el enfoque diferencial destacando la importancia de la sensibilidad cultural el respeto a la diversidad y la atención centrada en el paciente y diseñar campanas de sensibilización que destaquen la importancia del enfoque diferencial en los servicios de salud



## ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

De acuerdo con la circular 008 del 2020, "El enfoque diferencial reconoce que las personas y colectivos además de ser titulares de derechos tienen particularidades y necesidades específicas que requieren respuestas diferenciales por parte de las Instituciones, el estado y la sociedad en general para alcanzar mejores niveles de bienestar"; por lo anterior, se hace necesario desarrollar protocolos de atención a la ciudadanía con enfoque diferencial

- ☐ Atención para víctimas del conflicto armado ( Ley 1448 de 2011)
- ☐ Atención de los sectores LGBTIQ ( Acuerdo 371 de 2009)
- ☐ Atención a etnias
- ☐ Personas con Discapacidad Visual
- ☐ Personas con Discapacidad Auditiva.
- ☐ Personas con Discapacidad Física
- ☐ Personas con Discapacidad Cognitiva.
- ☐ Personas de talla baja
- ☐ Personas mayores



## Atención para víctimas del conflicto armado ( Ley 1448 de 2011)

Uno de los principios de la Ley 1448 es la reparación integral, que incluye tanto la compensación material con la satisfacción de los derechos fundamentales de las víctimas. En el ámbito odontológico, la reparación puede involucrar el reemplazo de dientes perdidos o la reconstrucción de la boca de aquellas víctimas que hayan sufrido daños graves debido a la violencia.

- **Restitución de dientes y prótesis:** Las víctimas que hayan perdido dientes o sufrido daños importantes en su salud bucal debido al conflicto armado pueden tener derecho a tratamientos reparadores, como la colocación de prótesis dentales o implantes.
- **Tratamiento para reconstrucción facial:** En algunos casos, las víctimas pueden requerir procedimientos quirúrgicos más complejos para reconstruir partes de la cara y la boca.
- **Pacientes con secuelas físicas:** Víctimas que hayan sufrido trauma directo en la boca, dientes o mandíbula (p.ejemplo, por explosivos o actos violentos) pueden necesitar intervenciones quirúrgicas y protésicas.
- **Pacientes con daño psicológico:** Víctimas del conflicto armado pueden sufrir de traumas psicológicos que afecten su salud bucal, como ansiedad o fobias relacionadas con el tratamiento odontológico. En este caso, es importante ofrecer un ambiente que considere su salud mental y emocional.



## ¿ Por qué es importante el enfoque diferencial en la Fundación IPS UAM ?

El enfoque diferencial en la Fundación IPS busca garantizar que las personas reciban un tratamiento adecuado y personalizado según sus características y necesidades específicas, lo que mejora la calidad de la atención y asegura que todos los pacientes tengan acceso a servicios de salud en condiciones de equidad.



**E2La** Abordar temas como prevención de enfermedades ,seguridad del paciente comunicación efectiva entre otros.

**Socialización de los boletines de enfoque seguro del programa de seguridad del paciente :**

PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE 02 2024

ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDAD RESPIRATORIA AGUDA (IRA).....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

# Enfoque Seguro

FUNDACION IPS UAM

**ACCIONES DE PREVENCIÓN EN LA ENFERMEDAD RESPIRATORIA AGUDA**

Durante esta época invernal se presenta un incremento de casos de IRA, los cuales se mantienen en el promedio histórico y dentro del comportamiento esperado por las autoridades. Para ello el



PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE 03 2024

MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS.....¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

GESTIÓN DE EVENTOS ADVERSOS 2023....2

# Enfoque Seguro

FUNDACION IPS UAM

**MAPA DE RIESGOS POR PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

BOLETIN INFORMATIVO DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE DE LA IPS FUNDACION-UAM

En la fundación IPS UAM se cuenta con un análisis de los riesgos potenciales derivado de la atención de



PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE 04 - 2024

PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD

PLATAFORMA ESTRATEGICA

¿COMO APORTAMOS AL MEJORAMIENTO CONTINUO?

# Enfoque Seguro

FUNDACION IPS UAM

**PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD**

**OBJETIVO GENERAL**  
Contribuir a mantener y mejorar la Calidad de los servicios de salud brindados por la institución mediante la construcción de un Programa de Auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad basado en el DECRETO 780 del 2016 con

**PLATAFORMA ESTRATEGICA FUNDACION IPS UAM**  
**MISIÓN:** La Fundación IPS UAM presta servicios de nivel 1 y 2, es innovadora en la prestación de servicios de salud con estándares de calidad, comprometida con la salud individual y colectiva de la población del eje cafetero, en un marco de responsabilidad social; proporcionando los escenarios apropiados para la formación académica



PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE - 05 - 2024

NORMAS GENERALES DE BIOSEGURIDAD.....1¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

LAVADO DE MANOS...2

SEGREGACION EN LA FUENTE DE RESIDUOS.....2

# Enfoque Seguro

FUNDACION IPS UAM

**Normas generales bioseguridad**

BOLETIN INFORMATIVO DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE DE LA IPS FUNDACION UAM

1. Conocer los riesgos a los que estamos expuestos y participar activamente en las

8. Mantener actualizado el esquema de vacunación (hepatitis B, tétano,



PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE 09 2024

ACCIONES PARA LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDAD VIRUELA SÍMICA

# Enfoque Seguro

FUNDACION IPS UAM

**ACCIONES DE PREVENCIÓN EN LA ENFERMEDAD VIRUELA SÍMICA**

También conocida como viruela del mono, es una enfermedad viral que puede ser causada por el virus de la viruela símica. Aunque es menos conocida que la viruela clásica, es importante implementar medidas de prevención para controlar su propagación.

También se transmite: durante el



PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE - 07 - 2024

# Enfoque Seguro

FUNDACION IPS UAM

BOLETIN INFORMATIVO DEL PROGRAMA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE DE LA IPS FUNDACION UAM

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN CLÍNICA**



# E2LC Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en las organizaciones sociales en salud"

**DILIGENCIA LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN**

De la Fundación IPS UAM



genially Education

Kelly Tatiana Car...

Crear genially

- Mi espacio
- Compartido con...
- + CREAR ESPACIO
- Plantillas
- Inspiración
- Plantillas de equi...
- Actividad

Buscar entre tus creaciones

Invitar al equipo

Pásate a premium

Crear genially

- Los 5 momentos del lavado de manos  
Infografía horizontal - 28/10/2024
- MÓDULO CONTROL SOCIAL  
Módulos didácticos - 4/9/2024
- Derechos y deberes de los pacientes  
Guía - 4/9/2024
- Juego onboarding Akihabara  
Juegos - 25/10/2024
- Píldora de la autoestima  
Recursos formativos - 4/6/2024

Sección 1 de 2

### Encuesta Satisfacción usuarios Fundación IPS UAM

Le informamos que la Fundación IPS UAM cumple con la normativa vigente en materia de protección de datos. Sus datos personales solo serán usados con fines estadísticos y para prestar un mejor servicio.

Correo \*

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Pongámosle el corazón

¡La Seguridad Social nos pertenece!

ESTILO DE VIDA SALUDABLE | MANEJO DE LAS EMOCIONES | ENFOQUE DIFERENCIAL



PRESENTACIÓN GENIAL  
Presentaciones - 26/4/2024

Modulo de Inducción Odontología 2024

BORRADOR

MÓDULO DIDÁCTICO NEGOCIO  
Módulos didácticos - 19/4/2024

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Clinicas Odontológicas | Terna 1 | Terna 2

BORRADOR

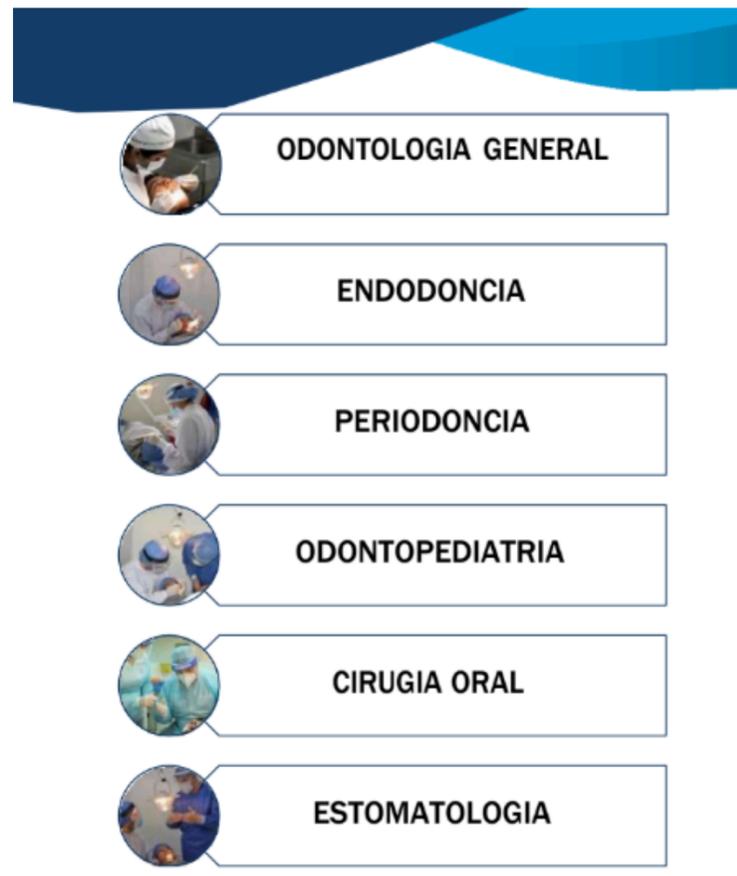
Módulo Didáctico Esencial  
Módulos didácticos - 16/4/2024

# E2LC Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las Tecnologías de Información y las Comunicaciones en las organizaciones sociales en salud"

## Publicación de piezas en redes sociales



**E2Ld. servicios ofrecidos en la IPS los procesos administrativos y los derechos y deberes de los usuarios.**



A vertical list of six dental services, each with a circular icon and a text box. The services are: ODONTOLOGIA GENERAL, ENDODONCIA, PERIODONCIA, ODONTOPEDIATRIA, CIRUGIA ORAL, and ESTOMATOLOGIA.

- ODONTOLOGIA GENERAL
- ENDODONCIA
- PERIODONCIA
- ODONTOPEDIATRIA
- CIRUGIA ORAL
- ESTOMATOLOGIA



A vertical list of six dental services, each with a circular icon and a text box. The services are: REHABILITACION ORAL, ORTODONCIA, IMPLANTOLOGIA, RADIOLOGIA ODONTOLOGICA, and PROMOCION Y EDUCACION EN SALUD ORAL.

- REHABILITACION ORAL
- ORTODONCIA
- IMPLANTOLOGIA
- RADIOLOGIA ODONTOLOGICA
- PROMOCION Y EDUCACION EN SALUD ORAL



A vertical list of three physical therapy services, each with a circular icon, a text box, and a small blue box containing CUPS and Tarifa information. The services are: FISIOTERAPIA, FONOAUDIOLOGIA, and TERAPIA OCUPACIONAL.

- FISIOTERAPIA  
CUPS 931001  
TARIFA \$33.400
- FONOAUDIOLOGIA  
937000  
TARIFA \$33.400
- TERAPIA OCUPACIONAL  
938303  
TARIFA \$33.400

**E2Ld.** Realizar jornadas de orientación donde se expliquen los servicios ofrecidos en la IPS los procesos administrativos y los derechos y deberes de los usuarios.

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

EMPEZAR

genially

FUNDACION  
**IPS**  
UAM



### Derechos de los usuarios

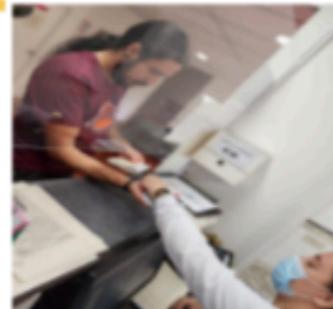
- Recibir un trato digno , respetando mi privacidad, ser llamado por mi nombre y atendido con amabilidad.
- Ser atendido por un profesional indicado y disponible garantizando el cuidado de mi salud.
- Recibir información clara y veraz acerca de la enfermedad , tratamientos , procedimientos y costos.
- Recibir una atención en salud segura y de calidad
- La información de la historia clínica sea confidencial y solo conocida con mi autorización exceptuando situaciones legales.
- Ser incluido en estudios de investigación científica solo si yo lo autorizo.
- Consultar o reclamar respecto de la atención en salud recibida y obtener respuesta oportuna.



### Galería



Entrega de folletos de derechos y deberes



WOW!

genially  
EDUCATION

## E2Le Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozcan las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud



**E3Lb. Diseñar programas de prevención que aborden temas clave como la promoción de estilos de vida saludables la nutrición adecuada y la actividad física regular con el apoyo de líderes de la comunidad**

**feria del Cuidado**

Descubre consejos prácticos y actividades para mejorar tu bienestar físico y emocional.

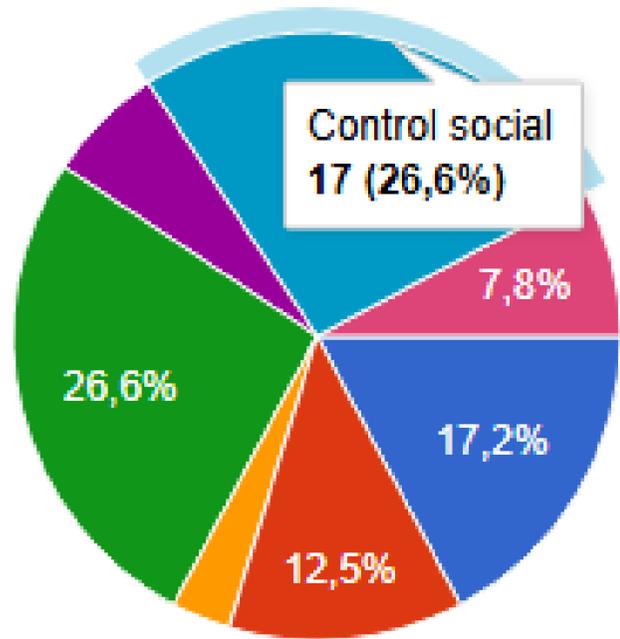
**14** noviembre | 8:00 a.m. a 4:00 p.m.  
Hall del Sacatin y Auditorio Sacatin

**¡Te esperamos!**



# E4La. Familiarizar a los usuarios con los principios fundamentales de la gestión pública incluyendo transparencia, rendición de cuentas y participación

Preguntas Respuestas **64** Configuración Puntos:

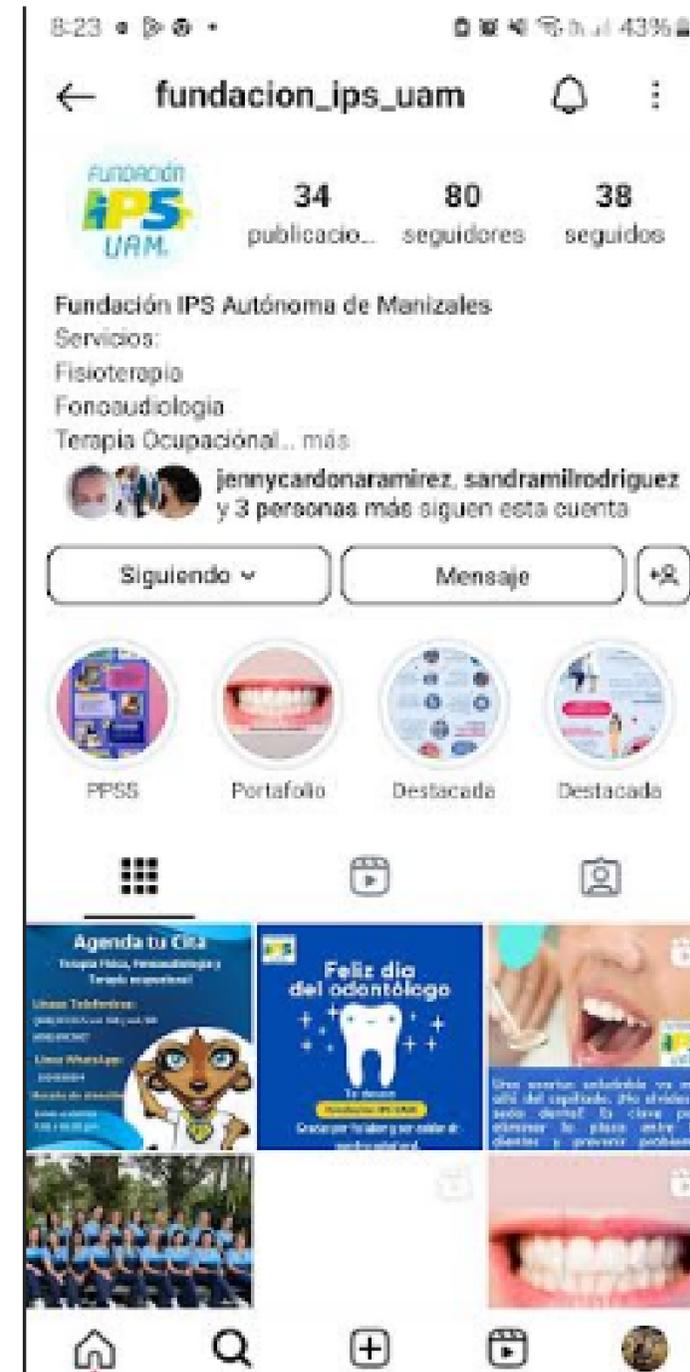


- Derechos y deberes
- Papsivi
- Enfoque diferencial
- Política de Participación Social en salud
- Canales de atención, valores corporativos, PQRSF
- Control social
- Cuidado Emocional



<https://app.genially.com/editor/66226e61e9de2600143beeb5>

# E4Lb. Actualizar el sitio web institucional con secciones fácilmente accesibles para los usuarios Utiliza plataformas de redes sociales para difundir noticias actualizaciones y eventos de la IPS



**E3Lc. Diseñar boletines informativos para el personal de la IPS y la comunidad sobre la importancia del control social en la salud destacando su papel en la mejora de la calidad y la transparencia.**

**Evidencias de la semana de la Seguridad Social en la Fundacion IPS UAM**

**EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES**



**EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES**



**EVIDENCIAS DE ACTIVIDADES**



**E4Ld. Utiliza herramientas de retroalimentación para recopilar opiniones y preferencias de manera rápida y efectiva acerca de los servicios ofrecidos y Realizar encuestas de satisfacción a los usuarios de manera periodica**

Preguntas Respuestas Configuración

Sección 1 de 2

## Encuesta Satisfacción usuarios Fundacion IPS UAM

Le informamos que la Fundación IPS UAM cumple con la normativa vigente en materia de protección de datos. Sus datos personales solo serán usados con fines estadísticos y para prestar un mejor servicio.

Correo \*

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

Clarita es maravillosa, uno se siente con ganas de venir a la terapia, es cálida, con mucho carisma y muy profesional. La atención de ella es más que excelente 🙌

muy buena atención, me gustaría que las terapias duraran un poco más, pero de resto muy buen servicio

Muy amables todos, la atención es muy buena

La institución muy buena, muy agradable

No tengo comentarios

Atención es super buena, con mucha paciencia, no me sirvió la terapia

El servicio excelente y siempre recomendado

No tengo comentarios, todo muy bien

Que sigan con el buen servicio y amabilidad en el trato con el paciente. Felicitaciones

Muy buena la atención.

Excelente

.

Todo bien, todo excelente gracias

Tienen muy buen servicio y que esta acorde con lo que le mandan a uno muchas gracias, mejorar logística

Todo bien todos los servicios muy satisfactorios

**E4Le. Capacitar al lider de Participacion Social en salud de la IPS en control social y disenar programas de actualizacion y desarrollo profesional continuo para mantener a los usuarios informados sobre cambios normativos y nuevas estrategias de control social**



**E5Lb** Impulsar el uso del buzón de sugerencias físicos y virtuales donde los usuarios puedan dejar comentarios sugerencias o preocupaciones de manera anónima.

Creación y difusión a usuarios de folletos con la siguiente información: canales de atención, uso de buzón de sugerencias, valores corporativos, derechos y deberes de los usuarios, gestión de PQRSF.

### Estrategias de comunicación

Una comunicación efectiva entre el personal de la IPS y los pacientes contribuye a una atención más personalizada y centrada en las necesidades individuales de cada usuario.

- Mejora la atención del paciente
- Reducción de errores
- Confianza y satisfacción del paciente
- Cumplimiento de instrucciones

#### Habilidades de Comunicación Efectiva:

Escucha activa, empatía y claridad en la comunicación.

#### Plataformas para facilitar la comunicación

- Encuestas de Satisfacción
- Folletos y boletines informativos
- Correo electrónico institucional



### Valores Corporativos

Representan una base sólida para la cultura y el funcionamiento de la IPS

- Autonomía
- Honestidad
- Solidaridad
- Excelencia
- Criticidad
- Respeto

Cuando estos valores se incorporan y practican de manera consistente, contribuyen a la creación de un entorno laboral saludable, ético y orientado al éxito sostenible.

**“QUEREMOS MEJORAR TU EXPERIENCIA CON NUESTROS SERVICIOS”**



### Canales de atención

En la Fundación IPS UAM son fundamentales para garantizar una atención integral, accesible y efectiva a los usuarios.

La diversificación de canales no solo amplía la accesibilidad, sino que también mejora la eficiencia, la experiencia y la capacidad de adaptación a los cambios tecnológicos.

#### Canales disponibles:

##### Odontología:

8727272 ext 158 y 160.

Whatsapp :314 7887076

##### Terapias de apoyo:

8727272 ext 108 y 169

Whatsapp :3206938894



### Derechos de los usuarios

- Recibir un trato digno respetando mi privacidad
- Ser atendido por un profesional indicado y disponible garantizando el cuidado de mi salud.
- Recibir información clara y veraz acerca de la enfermedad, tratamientos procedimientos y costos.
- Recibir una atención en salud segura y de calidad
- La información de la historia clínica es confidencial y solo conocida con mi autorización.

- Ser incluido en estudios de investigación científica solo si yo lo autorizo.
- Consultar o reclamar respecto de la atención en salud recibida y obtener respuesta oportuna.

### Deberes de los usuarios

- Tratar con respeto y amabilidad al personal de la institución y a las personas que se encuentran dentro de ella.
- Suministrar información completa sobre el estado de mi salud.
- Cumplir con las citas acordadas y avisar en caso de no poder asistir.
- Cuidar las instalaciones de la institución y hacer uso racional de los servicios que se brindan, así como los bienes personales y ajenos.
- Participar activamente en el tratamiento y los cuidados de mi salud.
- Si estoy a cargo de un menor de edad, adulto mayor, una persona en situación de discapacidad debo siempre acompañarlo.

- Cumplir con las políticas de la Institución y cancelar el valor correspondiente a los servicios recibidos.

### Gestión de PQRSF

Las siglas "PQRSF" corresponden a:

- P: Peticiones.
- Q: Quejas.
- R: Reclamos.
- S: Sugerencias.
- F: Felicitaciones.

El sistema de PQRSF es una herramienta fundamental para la gestión de la calidad y la mejora continua, ya que proporciona a la institución información valiosa sobre la percepción de los usuarios y oportunidades para realizar ajustes y mejoras en los servicios.

En la Fundación IPS UAM Tenemos habilitados los siguientes canales para PQRSF:

- Buzón de sugerencias ubicado en las salas de espera
- Encuestas de satisfacción.
- Por medio del correo electrónico: [kellyt.cardonar@autonoma.edu.co](mailto:kellyt.cardonar@autonoma.edu.co)

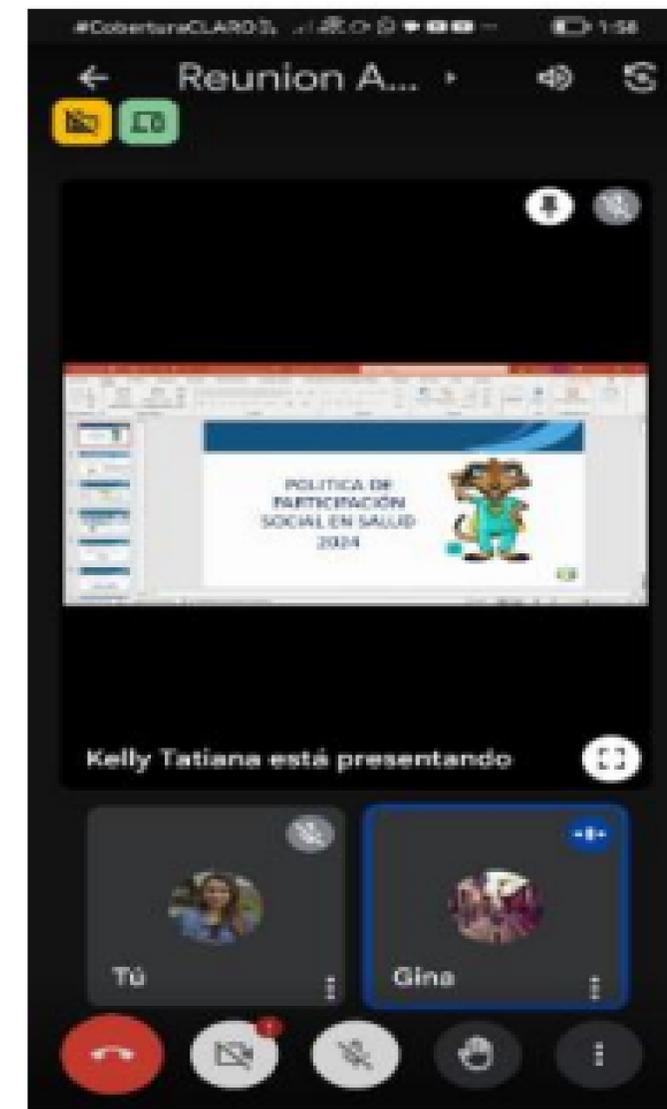


**E5Ld. Organizar webinars y conferencias virtuales para asegurar la participacion de aquellos que no pueden asistir fisicamente a reuniones de la asociacion de usuarios y el lider debe participar en los eventos que habilita la direccion territorial de salud para fortalecer los lazos y la comunicacion entre la IPS y la poblacion a la que sirve.**

Compartido conmigo > ... > 2024 > ASOCIACION DE USUA... ✓ ☰ ⓘ

Tipo ▼ Personas ▼ Modificado ▼ Fuente ▼

Nombre <span>↑</span>	Propietario	Última modifi...	Tamaño de a	
ACTA-ReunionAsociaciondeusuarios032024 <span>👤</span>	yo	18 nov 2024	192 kB	<span>⋮</span>
ACTA-ReunionAsociaciondeusuarios042024.PDF <span>👤</span>	yo	18 nov 2024	102 kB	<span>⋮</span>
ACTA-ReunionAsociaciondeusuarios072024.PDF <span>👤</span>	yo	18 nov 2024	374 kB	<span>⋮</span>
ACTA-ReunionAsociaciondeusuarios112024.pdf <span>👤</span>	yo	18 nov 2024	188 kB	<span>⋮</span>





**La Fundación IPS UAM reafirma su compromiso con la gestión activa de la participación social, buscando siempre fomentar la inclusión, el diálogo y la colaboración entre los diversos actores de la comunidad.**