

E2La



infórmate

clínica sagrado corazón

por tu bien

PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2019-2023

MISIÓN:
Somos una institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad comprometidos con una atención segura, cordialidad y centrada en las personas, enfocados en la gestión del riesgo, el desarrollo organizativo y el bienestar de nuestros grupos de interés.

VISIÓN:
Seremos en el 2023 una clínica innovadora por emplear modelos de atención innovadores y costo efectivos mediante una administración clínica que fortalezca relaciones de confianza con los actuales y las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.

VALORES:
CALIDEZ: es el cariño, amabilidad y afecto que brindamos a nuestros usuarios que refleja el amor, la vocación y el gusto por la asistencia a los demás.
COMPASIÓN: es la capacidad de reconocer la situación del otro, ser sensible a su experiencia y ofrecer una solución que genere bienestar.
CREATIVIDAD + INNOVACIÓN: es el mecanismo óptimo por el cual podemos resolver problemas, encontrar nuevas ideas, sentir en grande, motivarnos a seguir y ayudar a otros, garantizando la rentabilidad y la competitividad de la organización en el largo plazo.
FLEXIBILIDAD: es la capacidad de buscar siempre una mejor alternativa para darle solución a las necesidades de nuestros grupos de interés, remarcarlos dentro del cumplimiento de nuestras normas y principios.

POLÍTICA DEL ACOMPAÑANTE

En el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, se ha iniciado el proceso de atención, diagnóstico y tratamiento, fomentando la adherencia a los tratamientos médicos por el bienestar de salud y protección tanto de la Nueva Clínica Sagrado Corazón, como de los siguientes grupos de interés:

- Establecer que se otorgarán ACCESOS A SERVICIOS HOSPITALARIOS Y URGENCIAS
- Validar que el acompañante sea de la zona
- Tener los datos de contacto de su cónyuge
- Mantener entre el y la otra persona contacto con otros usuarios de los siguientes canales:
 - Comunicación telefónica o por computadora
 - Interacción física
 - Usar un tipo de mascarilla (jersey, guantes, gafas de sol, gorro, careta, barbija, etc.)
 - Respetar las medidas generales de HSA

REQUISITOS DEL ACOMPAÑANTE

- Ser mayor de 18 años y menor de 65 años.
- NO tener antecedentes de COVID-19.
- NO tener antecedentes de otros tipos de grietas en la última semana.
- NO haber tenido contacto con personas sospechosas o confirmadas con COVID-19 o haber estado en establecimientos de riesgo.

INDICAR QUE SE HA CUMPLIDO EL ACOMPAÑANTE

- Se debe indicar antes de salir de la clínica.
- Llevar los datos de contacto de su cónyuge.
- Llevar los datos de contacto de su familia.
- Tener los datos de contacto de su familia.

NOTAS:

- Si el paciente continúa ingresado y COVID-19 se confirma por estudio capilar del ácido nucleico o genómico de la clínica de referencia, se debe en la persona (paciente) que lo acompañe y cumplir con las medidas de bioseguridad.
- Las personas en calidad de acompañante deben guardar el registro de la institución de salud en sus agendas (agenda física o su respectiva computadora de escritorio).
- Si el paciente fallece, el acompañante debe guardar el registro de la institución de salud en su agenda (agenda física o su respectiva computadora de escritorio).
- Si el paciente fallece, el acompañante debe guardar el registro de la institución de salud en su agenda (agenda física o su respectiva computadora de escritorio).
- Si el paciente fallece, el acompañante debe guardar el registro de la institución de salud en su agenda (agenda física o su respectiva computadora de escritorio).

¿Quiénes pueden acompañar a un paciente a la reunión?

Así como el paciente puede ser acompañado por un familiar o amigo, también puede ser acompañado por un profesional de la salud, siempre y cuando este último sea el responsable de la atención del paciente.

¿Para qué es la reunión?

La reunión es un espacio donde se reúnen a los profesionales de la salud y a los familiares o amigos del paciente para discutir el plan de atención y tomar decisiones conjuntas.

¿Cómo se realiza la reunión?

La reunión se realiza de manera presencial o virtual, dependiendo de la situación del paciente y de las medidas de bioseguridad.

¿Qué debe de hacer el paciente?

El paciente debe de estar informado sobre su condición de salud y estar dispuesto a tomar decisiones conjuntas con el equipo de salud.

¿Qué debe de hacer el familiar o amigo?

El familiar o amigo debe de estar informado sobre el plan de atención y estar dispuesto a tomar decisiones conjuntas con el equipo de salud.

¿Conoce la Resolución 2063 de 2017?

En la Clínica Sagrado Corazón, la Política de Participación Social en Salud (PPSE) tiene como objetivo:

- Promover la participación activa de los usuarios en la toma de decisiones que afectan su salud.
- Promover la participación activa de los usuarios en la toma de decisiones que afectan su salud.
- Promover la participación activa de los usuarios en la toma de decisiones que afectan su salud.
- Promover la participación activa de los usuarios en la toma de decisiones que afectan su salud.

¿Conoce los nuevos canales de asignación de citas?

Chat online en nuestra página web www.clinicasagrado.com

Formulario para asignación de citas online www.clinicasagrado.com/online-medical

Para solicitar orientación sobre el COVID-19, el diagnóstico de Medición y la Comunicación de Resultados con el paciente, consulte los siguientes canales de comunicación:

123 (línea gratuita)

9774 (línea gratuita)

300 395 0295 (línea gratuita)

También podrá acceder en los dispositivos móviles a través de la aplicación Corazón de WS, con el fin de reportar cualquier síntoma relacionado con su estado de salud.

Para solicitar orientación sobre el COVID-19 con su EPS, están habilitados los siguientes canales:

123 (línea gratuita)

9774 (línea gratuita)

300 395 0295 (línea gratuita)

100 (línea gratuita)

101 (línea gratuita)

102 (línea gratuita)

103 (línea gratuita)

104 (línea gratuita)

105 (línea gratuita)

106 (línea gratuita)

107 (línea gratuita)

108 (línea gratuita)

109 (línea gratuita)

110 (línea gratuita)

Nombre del paciente _____**Número de Identificación** _____**Nivel Educativo**

- Básica Primaria
 Básica Secundaria
 Técnico
 Tecnólogo
 Profesional
 Especialista

Habitación No. _____**Reside en un municipio que no hace parte del Área Metropolitana** SI
 NO**Cuenta con red primaria de apoyo** SI
 NO**Hace parte de población especial (habitante en condición de calle, personas privadas de la libertad, entre otro)**

- SI
 NO

Prioridad para intervención por trabajo social Alta
 Media
 Baja**1. Se brinda información del proceso de atención centrada en la persona, ubicación de la oficina y extensión.**

- Si
 No
 N/A

2. Se brinda información de la ubicación de los buzones de sugerencias y que tipo de manifestaciones pueden dejar en ellos.

- Si
 No
 N/A

3. Se brinda información de la política de acompañante y restricción de visitas que se tienen debido a la pandemia por covid-19.

- Si
 No
 N/A

4. Se brinda información de los derechos y deberes que tiene como paciente y se confirma si el personal de enfermería les realizó entrega del folleto donde los pueden leer.

- Si
 No
 N/A

5. Se brinda información en relación al acceso a la historia clínica durante la estancia en la institución, el usuario debe comunicarse se la extensión 232 y realiza la respectiva solicitud.

- Si
 No
 N/A

6. Se brinda información en relación al acompañamiento para la revisión de la historia clínica cuando el usuario lo considere necesario, deberá comunicarse con oficina de ACP.

- Si
 No
 N/A

7. Se brinda información de los horarios de la cafetería y ubicación de las máquinas de alimentos y se refuerza importancia de evitar que el usuario consuma alimentos diferentes a los brindados por la institución.

- Si
 No
 N/A

8. Se brinda información de los pagos que se deben realizar en la institución: • Para activar el televisor debe cancelar 7.600. • Copago teniendo en cuenta si es cotizante, beneficiario y el rango al que pertenece, si requiere más información de dicho valor puede comunicarse a la extensión 139.

- Si
- No
- N/A

9. Se brinda información al usuario sobre custodia de sus bienes, donde se debe reforzarles que no deben traer elementos de valor como joyas, celulares y otros porque la Clínica no se hace responsable por la pérdida.

- Si
- No
- N/A

10. Se brinda información del canal para reportar algún daño en la habitación.

- Si
- No
- N/A

12. Informar al usuario que en los casos que por diversidad cultural practiquen o deseen una modalidad diferente de curación puede ser comunicada a la oficina de atención centrada en la persona quien informará el respectivo caso al médico tratante y verificar si puede ser aplicada durante su estancia. (Aplican técnicas complementarias a las occidentales o tradicionales).

- Si
- No
- N/A

11. Informar al usuario que en caso de requerir acompañamiento espiritual desde la oficina de atención centrada podemos realizar la respectiva gestión y que en caso que sea un guía o consejero de su preferencia la institución es de puertas abiertas.

- Si
- No
- N/A

IDENTIFICACIÓN DE PREFERENCIAS DEL USUARIO

1. ¿Tiene alguna condición especial con su alimentación? (vegetariano, vegano u otro) alergias o intolerancia a algún alimento.

-

-

-

2. ¿Tiene alguna rutina específica con el sueño en relación a los horarios?

-

-

-

3. ¿Tiene alguna rutina específica relacionada con el baño o normas de higiene?

-

-

-

4. ¿Desea realizar algún tipo de actividad de diversión positiva? (sopa de letras, sudoku, mandalas).

-

-

-

Adecuada implementación de la estrategia institucional C-I-CARE

- Si
- No
- NA

Se brinda información relacionada con la Política de Participación Social en Salud

- Si
- No

Observaciones

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Información y Atención al Usuario de la Clínica Sagrado Corazón desempeña un papel crucial en la implementación de la política de participación social en salud, que se encuentra en sinergia con el compromiso de la institución de servir a la comunidad. Esta política busca fomentar una mayor participación y empoderamiento de los usuarios de la institución en materia de salud, a fin de lograr una atención más eficaz y personalizada. En este sentido, el servicio de Información y Atención al Usuario de la Clínica Sagrado Corazón se compromete a brindar una atención de calidad y a proporcionar información clara y precisa sobre los servicios disponibles, los requisitos de acceso y los derechos y responsabilidades de los usuarios. De esta manera, la Clínica Sagrado Corazón se consolida como una institución comprometida con la comunidad y la promoción de la salud en todos sus aspectos.

Desde un contexto de regulación y normativo el Ministerio de Salud y Protección Social tiene como objetivo principal formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública en materia de salud, salud pública y promoción social en salud, así como participar en la formulación de políticas y establecer los lineamientos relacionados con los sistemas de información de la Protección Social. En este sentido, se ha establecido una política de Participación Social en Salud (PPSS) mediante la Resolución 2063 de 2017.

La PPSS (Política de Participación Social en Salud) busca abordar las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en cumplimiento del marco legal vigente y del derecho humano a la participación, que está vinculado con el derecho a la salud, tal como se establece en el Artículo 12 de la Ley 1751 de 2015 Estatutaria en Salud, Capítulo 11, en la Observación General 14 de 2000, y en el Artículo 136 de la Ley 1438 de 2011.

En la Clínica Sagrado Corazón, se busca que la participación social se convierta en una cultura que fundamente las formas de relación, producción, creación y reproducción de la comunidad. Para ello, es necesario que esta cultura sea interiorizada por los individuos y actores sociales como una forma cotidiana de relacionarse entre sí.

Este fortalecimiento de los mecanismos que alimentan el tejido social y generan relaciones de convivencia y diálogo, es esencial para lograr una participación activa de la ciudadanía en la promoción de la salud en la Clínica Sagrado Corazón. Con la implementación de esta política, se busca mejorar la calidad de la atención en salud y promover una mayor integración de la comunidad en la toma de decisiones y en el cuidado de su propia salud.

2. OBJETIVO

En la Clínica Sagrado Corazón, la Política de Participación Social en Salud (PPSS) tiene como objetivo fomentar el compromiso decidido e integral del ciudadano en relación a su derecho al acceso al sistema general de salud, convirtiendo a la institución en una puerta de acceso a los servicios prestados por ella para cada paciente. Este compromiso se consolidará a través de la promoción de procesos de participación que permitan a los pacientes decidir sobre temáticas y prioridades relacionadas con su bienestar, fomentando procesos comunitarios, solidarios e incluyentes. Además, se busca contribuir a reducir las brechas existentes que limitan o impiden el acceso a servicios adecuados según las necesidades de cada paciente, de manera que se garantice la equidad en el acceso a los servicios de salud.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3.1 Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud:

- Desarrollar capacitaciones para el personal de la institución en materia de participación social en salud y derecho a la salud.
- Establecer mecanismos de retroalimentación para que los usuarios de la institución puedan hacer sugerencias y propuestas para mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Implementar procesos de monitoreo y evaluación de la política de participación social en salud, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la capacidad institucional.

3.2 Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de políticas públicas de salud, diseño, ejecución, evaluación y ajuste:

- Realizar campañas de sensibilización para fomentar la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones en materia de salud.
- Crear espacios de diálogo y discusión entre los usuarios de la institución y los representantes de esta, para que los primeros puedan plantear sus necesidades y sugerencias.
- Desarrollar herramientas tecnológicas que permitan a los usuarios participar de forma virtual en los procesos de toma de decisiones.

3.3 Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los usuarios y detectar temas para mejorar los niveles de satisfacción:

- Organizar actividades educativas y de promoción de la salud dirigidas a los usuarios de la institución y a la comunidad en general.
- Implementar mecanismos de participación ciudadana para que los usuarios de la institución puedan expresar sus necesidades y preocupaciones en relación con la salud.

- Realizar estudios de satisfacción de los usuarios de la institución, con el fin de identificar oportunidades de mejora y detectar temas para mejorar los niveles de satisfacción.

3.4 Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios:

- Capacitar a los usuarios de la institución en materia de control social y veeduría de recursos del sector salud.
- Fomentar la creación de veedurías ciudadanas para el seguimiento y control de la gestión de la institución.
- Establecer canales de comunicación efectivos entre los usuarios de la institución y las entidades encargadas del control y supervisión de la gestión de la misma.

4. ALCANCE

Este enfoque institucional es aplicable a toda la población que utiliza los servicios de la en salud de la Clínica Sagrado Corazón, es decir, está dirigido a todos los usuarios de la institución que requieren atención en salud.

5. CONCEPTOS GENERALES

- **Asociación de usuarios:** Tiene como objetivo empoderar a los pacientes y promover la toma de decisiones informadas en su propia atención médica. Esta organización puede ayudar a educar a los pacientes sobre sus derechos y responsabilidades, y trabajar con los proveedores de atención médica para mejorar la calidad de la atención y la seguridad del paciente. Además, la Asociación de Usuarios en Salud puede ayudar a proporcionar una voz colectiva para los pacientes y sus familias, y trabajar para abordar las preocupaciones comunes de los pacientes y promover cambios en la política de salud. También pueden ayudar a garantizar que los pacientes tengan acceso a la información y recursos necesarios para tomar decisiones informadas sobre su atención médica.
- **Audiencia Pública participativa o de rendición de cuentas:** Es un mecanismo de participación ciudadana que busca promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública, específicamente en el ámbito de la salud. Se trata de un espacio en el que las autoridades y responsables de la gestión de los servicios de salud presentan a la ciudadanía un informe detallado sobre las acciones, resultados y metas alcanzadas en un periodo determinado. Asimismo, se da la oportunidad a los usuarios y organizaciones sociales de hacer preguntas, comentarios y sugerencias con relación a la gestión de los servicios de salud. La audiencia pública participativa o de rendición de cuentas se considera un mecanismo clave para garantizar una mayor participación ciudadana en la toma de decisiones y la evaluación de políticas públicas de salud. De esta manera, se fortalece la transparencia, la democracia y la confianza entre las instituciones públicas y la ciudadanía.
- **Audiencia Pública:** Es un espacio de participación ciudadana en el que se permite a la sociedad civil, organizaciones sociales y ciudadanos en general expresar sus

opiniones, demandas, inquietudes y sugerencias en relación a un tema específico que es de interés público. En el contexto de la política de participación social en salud, la Audiencia Pública se utiliza para la rendición de cuentas y transparencia en el sector salud, permitiendo a los ciudadanos conocer los avances y desafíos del sector, así como participar en la toma de decisiones y el diseño de políticas públicas. La Audiencia Pública se realiza en un lugar físico, generalmente un auditorio o una plaza pública, en el que se convoca a la población en general para que participe activamente. Este espacio permite que las autoridades y responsables del sector salud presenten los resultados de la gestión, las metas cumplidas y las acciones realizadas en materia de salud, así como para recibir críticas, sugerencias y opiniones de los ciudadanos, organizaciones sociales y otros actores involucrados en el sector. Es importante destacar que la Audiencia Pública no solo permite la participación ciudadana en el sector salud, sino que también promueve la transparencia, la rendición de cuentas y la consolidación de una cultura de diálogo y colaboración entre la sociedad civil y las autoridades del sector salud.

- **Canal de comunicación:** Se refiere a un medio o una vía a través de la cual se puede transmitir información y establecer un diálogo entre las autoridades de salud y la comunidad. Los canales de comunicación pueden ser diversos y pueden incluir medios como boletines, folletos, redes sociales, reuniones comunitarias, foros en línea, entre otros. Es importante tener canales de comunicación efectivos y accesibles para fomentar la participación de la comunidad en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la salud. Al proporcionar canales de comunicación adecuados, se puede mejorar la comprensión de la comunidad sobre las políticas y programas de salud, así como promover la colaboración entre las autoridades de salud y la comunidad para lograr mejores resultados de salud.
- **Ciudadano:** Se refiere a cualquier persona que es usuario, paciente, familiar, cuidador o comunidad en general, que tiene derecho a recibir información, ser escuchado y participar en la toma de decisiones sobre su salud y sobre los servicios de salud que se ofrecen en su comunidad. La participación del ciudadano es fundamental para que los sistemas de salud puedan responder a las necesidades y demandas de la población, y para que se puedan identificar y solucionar los problemas y las barreras que impiden un acceso oportuno y equitativo a los servicios de salud. En este sentido, la política de participación social en salud busca promover y fortalecer la participación y organizada de los ciudadanos en la planificación, el monitoreo y la evaluación de los servicios de salud, con el fin de mejorar la calidad y la eficacia de la atención en salud y de garantizar el derecho a la salud de toda la población.
- **Control Social:** Es un enfoque que busca fomentar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y en el monitoreo de la gestión pública en diferentes áreas, incluyendo la salud. En el contexto de la salud, el Control Social implica la participación ciudadana en la supervisión y seguimiento de las políticas y programas de salud implementados por el gobierno y otras instituciones de salud. A través del Control Social, las personas pueden hacer valer sus derechos y exigir que se les brinde servicios de salud de calidad y que se tomen medidas efectivas para mejorar la salud de la población en general. Al involucrar a la ciudadanía en la toma de

decisiones en salud, se busca garantizar que las políticas y programas de salud sean efectivos, eficientes y equitativos, y que estén en línea con las necesidades y expectativas de la población.

- **Deberes:** Son aquellas obligaciones que una persona debe cumplir en un determinado contexto, ya sea en el ámbito personal, social, profesional, entre otros. En el contexto de la participación social en salud, los deberes pueden referirse a las obligaciones que tienen los ciudadanos, las organizaciones sociales y las instituciones del sector salud en relación con el cuidado de la salud y la garantía de los derechos de la población.
- **Derechos:** Se refieren a las garantías que tienen las personas para involucrarse y tomar decisiones en cuestiones relacionadas con su propia salud y el sistema de salud en general.
- **Diálogo:** Es un proceso de comunicación bidireccional y constructivo entre los diferentes actores implicados en el ámbito de la salud. El diálogo se enfoca en la escucha activa y respetuosa de las necesidades, preocupaciones y opiniones de las personas usuarias, los profesionales de la salud, las autoridades sanitarias y las organizaciones de la sociedad civil, con el fin de encontrar soluciones conjuntas y consensuadas a los problemas y retos en el sector salud. El diálogo busca fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con la política y la gestión de la salud, y garantizar que las decisiones se basen en las necesidades reales de la población y en la evidencia científica disponible. Además, el diálogo también contribuye a fomentar la transparencia, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la confianza entre los diferentes actores involucrados en el ámbito de la salud.
- **Encuestas:** Son una herramienta para obtener información de los usuarios y sus necesidades en cuanto a la atención en salud. A través de preguntas estructuradas, las encuestas buscan conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud, la calidad de la atención, los tiempos de espera, las barreras de acceso, entre otros temas relevantes. Las respuestas obtenidas pueden ayudar a los proveedores de salud a mejorar la calidad de los servicios y adaptar sus prácticas a las necesidades y expectativas de los usuarios. Las encuestas también pueden ser una herramienta importante para evaluar la efectividad de las políticas y programas de salud implementados por las autoridades sanitarias.
- **Entrevistas:** Es una entrevista es una técnica de investigación cualitativa que se utiliza para recopilar información directamente de un individuo o grupo de personas. La entrevista puede ser estructurada o no estructurada, y puede incluir preguntas abiertas o cerradas, según el propósito de la investigación y el tipo de información que se busque obtener. En el contexto de la participación social en salud, las entrevistas pueden ser utilizadas para recopilar información de los usuarios de los servicios de salud, de los profesionales de la salud, de los líderes comunitarios, entre otros actores relevantes en el ámbito de la salud. La información obtenida a través de las entrevistas puede ser utilizada para mejorar la calidad de los servicios de salud, para identificar las necesidades y preocupaciones de los usuarios de los servicios de salud,

y para fomentar la participación y colaboración de los diferentes actores en el diseño y la implementación de políticas de salud.

- **Participación ciudadana:** Se refiere a la involucración activa y consciente de la comunidad en la toma de decisiones y acciones relacionadas con la atención en salud. Esto incluye desde el acceso a información transparente y clara sobre los servicios y programas de salud, hasta la participación en procesos de consulta, planificación, seguimiento y evaluación de políticas y programas de salud. La participación ciudadana en salud busca promover una relación de corresponsabilidad entre la comunidad y el sistema de salud, permitiendo una mayor comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios y de la población en general, y mejorando la calidad y eficiencia de los servicios de salud. La participación ciudadana en salud puede tomar muchas formas, incluyendo la participación en audiencias públicas, reuniones de planificación, grupos de discusión, mesas de trabajo y encuestas, entre otros.
- **Participación comunitaria:** Se refiere a la implicación activa de la comunidad en la planificación, implementación y evaluación de políticas y programas de salud. Esto implica la participación de los miembros de la comunidad en la identificación de necesidades de salud, la formulación de soluciones, la toma de decisiones y la evaluación de los resultados. La participación comunitaria también puede incluir la colaboración entre la comunidad y los profesionales de la salud para mejorar la calidad de la atención y promover la prevención de enfermedades. La participación comunitaria en salud se considera una herramienta importante para mejorar la eficacia y eficiencia de los sistemas de salud.
- **Transparencia:** Es un principio fundamental en la política de participación social en salud. Se refiere a la obligación de las instituciones de salud y autoridades de brindar información clara, precisa y accesible sobre las decisiones y acciones que toman en relación con la salud de la población. La transparencia permite a la ciudadanía conocer cómo se están utilizando los recursos públicos, evaluar la efectividad de las políticas y programas de salud y participar activamente en la toma de decisiones. Además, la transparencia promueve la rendición de cuentas y previene la corrupción.
- **Usuario:** Se refiere a la persona o grupo de personas que hacen uso de los servicios de salud en una comunidad o sistema de salud. Los usuarios son el centro de la atención en salud y tienen derechos y deberes en relación con la atención que reciben. La política de participación social en salud busca involucrar activamente a los usuarios en la toma de decisiones sobre su propia atención, así como en la gestión y mejora del sistema de salud en general. La participación de los usuarios es esencial para garantizar que los servicios de salud sean adecuados, accesibles y de calidad.
- **Veeduría ciudadana:** Es un mecanismo que permite a la ciudadanía participar activamente en la vigilancia y control de la gestión pública. En el contexto de la salud, la veeduría ciudadana se enfoca en la observación y seguimiento de los procesos relacionados con la atención en salud, la calidad de los servicios, la transparencia en la gestión y el uso de los recursos públicos destinados a la salud. Las veedurías ciudadanas pueden ser organizadas de manera individual o colectiva y su objetivo es

fomentar la participación ciudadana y el control social en la gestión pública, promoviendo la transparencia y la rendición de cuentas.

6. MARCO CONCEPTUAL Y TEORICO DE LA PPSS

El marco conceptual y teórico del área de la Política de Participación Social en Salud (PPSS) en Colombia se basa en una serie de normas y leyes que establecen la participación comunitaria como un elemento clave en la prestación de servicios de salud.

En primer lugar, la Constitución de 1991 reconoce la participación como un derecho fundamental de los ciudadanos. La Ley 10 de 1990 establece la finalidad de organizar y establecer modalidades y formas de participación comunitaria en la prestación de servicios de salud.

- El Decreto 1757 de 1994, actualmente compilado por el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social 780 de 2016, reglamentó la Ley 10 de 1990 y definió la participación como un proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud, respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de los procesos de salud que buscan el bienestar humano y el desarrollo social. Además, estableció los COPACOS como instancias de planeación local en salud y las asociaciones de usuarios y los comités de ética hospitalaria como formas de participación en las instituciones del Sistema de Seguridad Social.
- La Ley 715 de 2001 establece las competencias del sector salud a nivel nacional y territorial y fija como competencia de la Nación establecer mecanismos y estrategias de participación social y promover el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos en materia de salud.
- La Ley 850 de 2003 establece la normatividad en relación con las veedurías ciudadanas, su procedimiento para constitución, sus principios rectores, funciones, derechos y deberes.
- La Ley 1122 de 2007 incorpora la atención al usuario y la participación social como uno de los ejes del sistema de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud.
- La Ley 1438 de 2011 establece la participación social como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, definiéndola como la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

Finalmente, el artículo 12 de la Ley Estatutaria 1751 de 2015 reconoce el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan, mientras que la Ley Estatutaria 1757 de 2015 regula lo relativo al derecho a la participación democrática, impactando la participación en salud con los diferentes elementos que ello comporta, específicamente en lo relativo al control social y la financiación.

En resumen, el marco conceptual y teórico de la Política de Participación Social en Salud en Colombia se basa en la participación comunitaria como un derecho fundamental, reconocido en la Constitución y reglamentado en leyes y normas que establecen mecanismos y

estrategias para garantizar la intervención de la comunidad en la gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

7. PRINCIPIOS ORIENTADORES

- a) **Enfoque de derechos:** Los ciudadanos son titulares y sujetos plenos para ejercer el derecho a la participación y es responsabilidad de los servidores públicos adoptar las medidas necesarias para garantizar su ejercicio, incluyendo acciones de afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados.
- b) **Territorialidad:** La PPSS tendrá en cuenta las dinámicas territoriales y la diversidad y heterogeneidad de los procesos de participación en la perspectiva de impulsar y garantizar el derecho a la participación, lo que implica reconocer el desarrollo diferencial de los espacios, mecanismos e instancias de participación social.
- c) **Diversidad:** Es el reconocimiento y promoción de la pluralidad, la heterogeneidad y la singularidad manifiesta en los planos étnico, cultural, de edad, sexo, identidad de género u orientación sexual, religiosa o política de los sujetos participantes.
- d) **Solidaridad:** Capacidad de acción articulada entre las ciudadanas y ciudadanos, organizaciones e instituciones en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo, privilegiando a quienes se encuentren en desventaja manifiesta frente al ejercicio de su derecho a la participación.
- e) **Autonomía:** Es el reconocimiento de la libertad y dignidad de las personas y organizaciones para ejercer el derecho a la participación, para lo cual las autoridades, instancias, espacios y organizaciones, ejercerán libremente sus funciones en materia de participación, buscando el pleno ejercicio de la libertad y la promoción de la autodeterminación individual y colectiva.
- f) **Equidad:** Desde la perspectiva de desarrollo humano, el concepto de equidad implica el reconocimiento de las desiguales que afectan a las personas para condiciones el ejercicio de la participación. El desarrollo de la política pública en participación debe tener en cuenta las asimetrías de poder y los diversos puntos de vista, evitando las discriminaciones.
- g) **Transparencia:** Hace referencia al establecimiento de mecanismos de acceso a la información, criterios y dispositivos que garanticen la participación en los procesos de gestión de la salud, de inversión en salud, rendición de cuentas, auditoría y contraloría social e interacción entre los funcionarios y/o trabajadores de la salud con la población en torno al manejo administrativo y gerencial de los recursos públicos, así como el cumplimiento de políticas públicas y programas de impacto en la población. Se debe tener en cuenta el ejercicio del control social de la ciudadanía en los procesos de participación y uso de recursos públicos que se utilicen para tal fin.
- h) **Corresponsabilidad:** La política de participación debe favorecer la concurrencia de esfuerzos de los actores sociales concertados y articulados entre sí en un marco de

colaboración para enfrentar situaciones concretas relacionadas con los procesos de participación social en salud con el fin de lograr un mayor impacto en la calidad de vida.

- i) **Enfoque en la promoción de la salud:** La PPSS debe tener como objetivo principal la promoción de la salud, a través del fomento de estilos de vida saludables, la prevención de enfermedades y la promoción de la cultura del autocuidado.

8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

8.1 Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad:

Para mejorar la implementación de la Política de Participación Ciudadana, se deben realizar diversas actividades. En primer lugar, se debe identificar y documentar las fortalezas y debilidades de la participación en cada uno de los ciclos de la gestión (diagnóstico, formulación e implementación), a partir de los resultados obtenidos en FURAG y en la evaluación de la oficina de control interno sobre el plan de participación.

Además, es necesario validar con las áreas misionales y de apoyo si los grupos de ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los que se trabajó en la vigencia anterior cumplen con la caracterización y clasificar la participación de estos grupos en cada una de las fases del ciclo de la gestión.

También se debe diagnosticar si los canales, espacios, mecanismos y medios utilizados para promover la participación ciudadana son adecuados de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Finalmente, es importante socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad, para que todos los involucrados estén informados y se puedan implementar las medidas necesarias para mejorar la participación ciudadana en el sector salud.

Los resultados de FURAG desde el PPSS se refieren a los impactos y logros obtenidos a través de la implementación de la estrategia FURAG (Fortalecimiento de la Atención Primaria en Salud a través de la Participación Social). Estos resultados pueden medirse a través de indicadores relacionados con la calidad de la atención en salud, la satisfacción de los usuarios, el fortalecimiento de las organizaciones comunitarias, la participación efectiva de la ciudadanía en la toma de decisiones y la rendición de cuentas por parte de las autoridades de salud.

La estrategia FURAG busca involucrar a la ciudadanía en la planificación, ejecución y seguimiento de las políticas públicas de salud, fomentando la corresponsabilidad en la gestión de los servicios de salud y promoviendo una cultura de participación y transparencia en el sector. Entre los resultados esperados de FURAG se encuentran la mejora de la calidad de la atención en salud, el aumento de la cobertura y el acceso a los servicios de salud, la reducción de las desigualdades en salud y la promoción de estilos de vida saludables en la población.

8.2 Construir el Plan de participación:

ACTIVIDAD 1: Identificación de actividades que involucran procesos de participación.

Para liderar el proceso de planeación de la participación ciudadana, se conformará y capacitará un equipo de trabajo compuesto por personal de áreas misionales y de apoyo a la gestión. En conjunto con estas áreas, se identificarán las metas y actividades en las que se programará o involucrará a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés previamente caracterizados.

Se determinarán las actividades identificadas que corresponden a las fases del ciclo de gestión y se clasificarán en cada una de ellas: participación en el diagnóstico, formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos. Además, se clasificarán las actividades de participación identificadas en instancias de participación legalmente conformadas y otros espacios de participación. Se verificará si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una actividad de participación identificada. En caso contrario, se identificarán otras actividades para involucrarlos.

ACTIVIDAD 2: Definir la estrategia para la ejecución del plan.

- 9 Elaborar un plan detallado que contemple los canales y metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana, específicamente en cada fase del ciclo de gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación, y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos).
- 10 Diseñar una estrategia de capacitación dirigida a los grupos de valor con el fin de mejorar los procesos de participación ciudadana y fortalecer su capacidad de aporte.
- 11 Identificar los recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociados a las actividades planificadas para fomentar la participación ciudadana en la entidad.
- 12 Establecer un cronograma de ejecución de las actividades planificadas y definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad en materia de participación ciudadana.
- 13 Crear etapas y mecanismos para realizar seguimiento y evaluación del cumplimiento de las actividades, incluyendo la estandarización de formatos internos de reporte de las actividades de participación que se llevarán a cabo en toda la entidad. Estos formatos deben incluir, como mínimo, las actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.
- 14 Desarrollar una estrategia de comunicación integral (interna y externa) para informar sobre el desarrollo de las actividades participativas desde su inicio hasta su culminación, con el fin de involucrar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés en el proceso y fomentar su participación activa.

ACTIVIDAD 3: Divulgar el plan y retroalimentar.

Diseñar y ejecutar una estrategia de difusión del plan de participación ciudadana a través de diversos canales, con el objetivo de invitar a la ciudadanía y grupos de interés a dar

su opinión y sugerencias sobre el mismo. Además, se debe crear un mecanismo de recolección y sistematización de la información recibida para hacer seguimiento a las observaciones.

Posteriormente, ajustar el plan de participación con las observaciones recibidas y divulgarlo nuevamente por diferentes canales, informando a la ciudadanía o grupos de interés sobre los cambios incorporados en el plan a través de la estrategia de comunicación previamente definida.

9. PROMOCIÓN EFECTIVA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

9.1 Ejecutar el Plan de participación

- Elaborar la información necesaria para las actividades de participación ciudadana ya identificadas, considerando los intereses y necesidades de los grupos de valor.
- Comunicar de manera efectiva y temprana a los grupos de valor involucrados en las actividades de participación ciudadana sobre la información relevante para la actividad y los canales disponibles para consulta y discusión.
- Convocar a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor a través de los medios definidos en el plan de participación y habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos para recibir sus recomendaciones y objeciones sobre la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión.
- Sistematizar de manera organizada y detallada los resultados obtenidos durante el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.
- Analizar cuidadosamente por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas para identificar las áreas de oportunidad y mejorar la toma de decisiones y la gestión de la entidad.
- Registrar y sistematizar las observaciones y cambios realizados en un formato interno de reporte previamente definido, y enviarlo al área de planeación para su revisión y seguimiento. Asimismo, compartir el informe con los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor participantes y otros interesados, como parte de la estrategia de comunicación definida en el plan de participación ciudadana.

9.2 Evaluación de Resultados


- Realizar un análisis integral de los resultados obtenidos en la implementación del plan de participación ciudadana, a partir de la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, con el fin de identificar:
 - A. El número de actividades en las que se involucró a la ciudadanía y grupos de valor.
 - B. Los grupos de valor y su nivel de participación en las actividades.
 - C. Las fases del ciclo de gestión en las que se sometió a participación ciudadana.
 - D. Los resultados y la incidencia de la participación en la toma de decisiones.

- Elaborar un informe que resuma los hallazgos y recomendaciones a partir de este análisis, y presentarlo a la alta dirección de la entidad para su revisión y seguimiento.
- Difundir y divulgar los resultados obtenidos y los acuerdos alcanzados en el proceso de participación ciudadana, indicando la fase del ciclo de gestión en la que se aplicó y el nivel de incidencia de los grupos de valor. Utilizar los medios y canales definidos en el plan de participación para su difusión masiva.
- Publicar los resultados consolidados de las actividades de participación en un informe público, de fácil acceso y comprensión, en el que se muestren los principales resultados, las recomendaciones y las acciones tomadas en respuesta a las observaciones de los ciudadanos y grupos de valor.
- Garantizar la disponibilidad de los reportes individuales de las actividades de participación ciudadana, para su consulta por parte del público interesado.
- Identificar y documentar las buenas prácticas en materia de participación ciudadana desarrolladas por la entidad, para su aprovechamiento en la definición del próximo plan de participación.

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Marzo 2022	Elaboración del documento	Juliana Alejandra Zuluaga Bermudez	Valeria Granada	Laura Mathieu

Anexo 1. Lista de Chequeo Cirugía Segura

		LISTA DE CHEQUEO PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE QUIRÚRGICO													
FECHA ACT: Enero 2021		VERSIÓN: 005			COD: M-CI-F-003			PAG: 1/1							
FECHA:	HORA:	NOMBRE DEL PACIENTE:					DOCUMENTO DE IDENTIDAD:								
EDAD:	SEXO: M () F ()	PESO: _____ Kgs	TALLA: _____ Cm	PROCEDIMIENTO:											
ALERGIAS: SI () NO ()	PROFILAXIS ANTIBIÓTICA SI () NO () CUÁL:			DOSIS:			HORA ÚLTIMA DOSIS:								
PA:	FC:	FR:			SpO2:										
VERIFICACIÓN ENTRADA DEL PACIENTE AL ÁREA DE SALAS DE CIRUGÍA	SI	NO	NA	VERIFICACIÓN ANTES DE LA INDUCCIÓN PRE ANESTÉSICA			SI	NO	NA	VERIFICACIÓN ANTES DE LA INSICIÓN EN PIEL			SI	NO	NA
Confirmar verbalmente (Nombre del paciente, tipo de cirugía y sitio a intervenir)				I. Fibrobroncoscopio						Asepsia RESPONSABLE:					
Verificar marcación sitio de procedimiento quirúrgico				J. Compresor neumático						Sonda Vesical RESPONSABLE:					
Verificar manilla de identificación				K. Mesa de Tracción						Catéter Central RESPONSABLE:					
Corroborar con la programación de cirugía				L. Ecógrafo						Línea arterial RESPONSABLE:					
Verificar la entrega de la Historia Clínica				Confirmar identificación del paciente, procedimiento y sitio a intervenir						Apertura paquete quirúrgico RESPONSABLE:					
Revisar disponibilidad de laboratorios e imágenes Dx				Verificar valoración pre anestésica realizada						ANTES DE LA SALIDA DEL QUIRÓFANO			SI	NO	NA
Confirmar reserva sanguínea				Verificar posibles dificultades en la vía aérea						Nombre del procedimiento quirúrgico realizado					
Verificar consentimientos informados de Anestesia y Procedimientos Quirúrgicos completamente diligenciados y firmados				Verificar riesgo de sangrado mayor a 500 cc						Cuento completo de instrumental e insumos usados en cavidad. RESPONSABLE:					
Verificar retiro de prótesis dentales, lentes de contacto, maquillaje (esmalte de uñas), otros				Verificación marcación del sitio operatorio a intervenir						Identificación correcta de patologías y cultivos					
Ayuno de acuerdo a las indicaciones del anestesiólogo				Revisar inserción de catéter venoso periférico RESPONSABLE:						El cirujano, anestesiólogo y la enfermera repasan					
Prueba de embarazo				Verificar si requiere colocación de medias anti embólicas						a. Sucesos intraoperatorios importantes y plan de recuperación del paciente					
Requiere cama en UCI, UCE. Confirmada reserva				DISPONIBILIDAD Y FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS			SI	NO	NA	SALIDA DEL QUIRÓFANO A SALA DE RECUPERACIÓN			SI	NO	NA
Medicamentos que requieren ser suspendidos: Hipoglucemiantes, Cuál:				Máquina de Anestesia						Órdenes médicas					
Revisar suspensión de anticoagulantes Cuál: Fecha Última dosis:				Monitoria, Pulsioxímetro, ecocardiograma, CO2						Incapacidad					
Medicamentos que no requieren ser suspendidos: Anti convulsivos, antihipertensivos, tratamiento tiroideo y betabloqueadores Cuál:				Fuente externa e interna del oxígeno						Cita de control					
VERIFICACIÓN ANTES DE LA INDUCCIÓN PRE ANESTÉSICA	SI	NO	NA	Sistema de succión armada						Recomendaciones post operatorio					
A. Microscopio Otorrino y Neurocirugía				Lámpara Cileítica						Valoración recuperación del paciente					
B. Torre de laparoscopia				Electrocauterio, placa de electrobisturí. Sitio						Control de signos vitales					
C. Intensificador de imágenes				Verificación dispositivo de alto flujo (ambú, aire res)						Control de líquidos					
D. Infusor				Equipos de manejo de la vía aérea (mango y laringoscopio)						Valoración de dolor post operatorio					
E. Torniquetes MMss y MMIs				VERIFICACIÓN ANTES DE LA INSICIÓN EN PIEL			SI	NO	NA	Informa a familiares sobre el estado del paciente una vez finalizada la cirugía					
F. Ligasure				El cirujano, anestesiólogo y enfermera confirman verbalmente la identificación del paciente, el sitio y el procedimiento quirúrgico						El anestesiólogo avala el egreso del paciente (Test de Aldrete)					
G. Armónico				Verificar la visualización de las imágenes diagnósticas						Administración de medicamentos					
H. Láser				Verificar disponibilidad y esterilidad del instrumental y materiales especiales						Accesos venosos					
Destino de egreso: Ambulatorio () Hospitalización () UCI () UCE () Cama N° _____															
Anestesiólogo: _____				Cirujano: _____				Instrumentador: _____							
Auxiliar de Preparación: _____				Auxiliar de quirófano: _____				Auxiliar de Recuperación: _____							

NO COPIAR

Bienvenido a la Clínica Sagrado Corazón

Para nosotros tu bienestar y el de tu familia es lo más importante; por eso, durante tu estadía encontrarás un personal altamente calificado y dispuesto a brindarte una **atención segura, con calidad y centrada en las personas.**

Esperamos que te sientas como en casa, que tu experiencia sea confortable y que nos compartas tu opinión y percepción de los servicios recibidos.

Gracias por poner tu salud en nuestras manos.

Natasha Molina V.
Natasha Molina Vélez
Gerente

Canales para escucharte:

- 📞 **Línea telefónica:** (604) 215 1000 Ext. 185 – 186
- 📧 **Buzón de sugerencias:** Ubicados en cada servicio
- 🌐 **Página web:** www.clinicasagradocorazon.com.co
- ✉ **Correo electrónico:** atencionusuario@clinicasagradocorazon.com.co
atencionusuarioaux@clinicasagradocorazon.com.co

Durante tu estadia te cuidamos de corazón, por eso te invitamos a conocer la siguiente información:

Para **acceder a tu historia clínica**,
comunícate a la Ext. 107 – 232.

Si tienes una condición especial
con respecto a las **visitas de tus
familiares y/o acompañantes**,
comunícate a la Ext. 185 – 186.

Si tienes dudas con relación a los
**cuidados y/o recomendaciones al
momento del alta hospitalaria**,
comunícate a la Ext. 185 – 186.

Para conocer el **valor a pagar
a la salida hospitalaria**,
comunícate a la Ext. 139.

Si deseas recibir
**acompañamiento espiritual
y/o psicosocial**, comunícate
a la Ext. 185 – 186 – 187.





infórmate

clínica
**sagrado
corazón**
por tu bien



PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2019-2023

MISIÓN:

Somos una institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad comprometidos con una atención segura, con calidad y centrada en las personas, enfocados en la gestión del riesgo, el desarrollo corporativo y el bienestar de nuestros grupos de interés.

VISIÓN:

Seremos en el 2023 una clínica reconocida por gestionar modelos de atención innovadores y costo efectivos mediante una adecuada gestión clínica que fortalezca relaciones de confianza con los usuarios y las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.

VALORES:

CALIDEZ: es el cariño, amabilidad y afecto que brindamos a nuestros usuarios que refleja el amor, la vocación y el gusto por la asistencia a los demás.

COMPASIÓN: es la capacidad de reconocer la situación del otro, ser sensible a su experiencia y ofrecer una solución que genere bienestar.

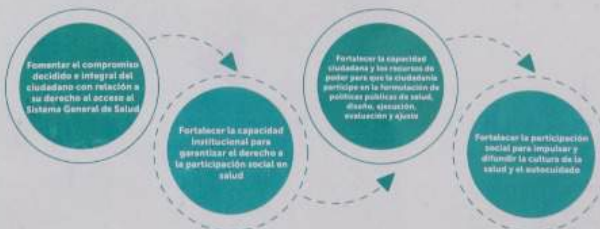
CREATIVIDAD + INNOVACIÓN: es el mecanismo óptimo por el cual podemos resolver problemas, encontrar soluciones, soñar en grande, motivarnos a seguir y ayudar a otros, garantizando la sostenibilidad y la competitividad de la organización en el largo plazo.

FLEXIBILIDAD: es la capacidad de buscar siempre una mejor alternativa para darle solución a las necesidades de nuestros grupos de interés, enmarcados dentro del cumplimiento de nuestras normas y protocolos.



¡Conoce la Resolución 2063 de 2017!

En La Clínica Sagrado Corazón, la Política de Participación Social en Salud (PPSS) tiene como objetivo:



E2Lb

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Los invitamos a conformar la Asociación de Usuarios de la Nueva Clínica Sagrado Corazón.

Fecha: Martes 20 de diciembre de 2022

Hora: 2:00 p.m.

Lugar: Salón de Reuniones Área Administrativa

Conoce más información aquí



¡Anímate y forma parte de nuestra Asociación de Usuarios!



1. RESUMEN EJECUTIVO DE GRUPOS FOCALES

El análisis del grupo focal es un “análisis de texto”.

Al finalizar el trabajo de campo no tenemos tablas de frecuencia, ni disponemos de ninguna prueba estadística para resumir y sintetizar el volumen de los datos generados por la investigación. Tendremos la transcripción de las discusiones habidas en los diferentes grupos, lo que llamamos los datos más complejos a partir de los cuales nos queda por delante la tarea más compleja: el proceso de comprensión del contenido del texto, con el objetivo de responder a la pregunta que dio origen a la investigación.

Este trabajo ha partido de la tarea de recoger las percepciones de usuarios/as y familiares, sus expectativas y opiniones sobre aspectos de la atención a la salud.

El siguiente paso consistió en descubrir y resumir los hallazgos, la manera es clasificar o categorizar las afirmaciones de modo que podamos agruparlas en temas.

En una segunda fase agrupar los comentarios que sobre el mismo tema han surgido en los diferentes grupos.

Finalmente queda el nivel más complejo de análisis, la interpretación de los hallazgos que hemos descrito con anterioridad. Supone plantear una explicación de los datos, analizar el contenido de las opiniones recogidas para comprender aquello sobre lo que los participantes en los grupos se pronuncian.

Esta revisión pretende revisar temáticas recurrentes sobre lo que se ha decidido profundizar y recabar información que sea de utilidad para el mejoramiento de la atención en los servicios dentro de la clínica.

Se ha tratado de caracterizar aspectos clave en la atención, detectando la forma en la que acontece en cada uno de los servicios prestados y unidades de hospitalización.

Se ha utilizado metodología cualitativa a través de la realización de grupos focales, para explorar como los usuarios/as y sus familiares experimentan su paso por la clínica, recogiendo experiencias personales en primera persona.

2. PROCESO DE COLECTA DE DATOS

Con fines de conocer las propuestas teóricas y metodológicas que sustentan el uso de la técnica de grupos focales, se optó inicialmente por preparar al equipo de trabajo de la investigación (moderador y observadores) equiparando el nivel de conocimiento en relación a la aplicación de la técnica, con el fin de que fuese efectuada con claridad.

De este modo antes del primer encuentro del grupo focal, moderadora y observadoras, se hizo una planificación inicial que contemplo la lectura de diversos artículos científicos sobre el uso del grupo focal en investigaciones cualitativas y la lectura del proyecto con

énfasis en la comprensión de los objetivos de investigación. Así, fue posible aclarar la metodología a ser utilizada, las particularidades de su aplicación y el papel a ser desarrollado por cada participante en los encuentros grupales.

Desde el primer encuentro hasta el último llegaron los usuarios y familiares convocados mediante llamadas telefónicas y mensajes de WhatsApp por la profesional en formación del área de mercadeo, quien a su vez realizó la función de observadora.

En cada grupo se realizó la apertura con la bienvenida por la moderadora. A continuación fue propuesta la dinámica del grupo, explicados los objetivos del estudio y la colecta de datos que se realizaría y se destacó la figura moderador y observadores como facilitadores del proceso de discusión, después fue aclarada la dinámica de la discusión del grupo focal.

La moderadora informa a cada grupo que este no es un test de conocimiento y por tanto, no existen respuestas ciertas o errada, si no, un debate en el que todos son libres para expresar sus consideraciones sobre el tema específico, destacando la importancia de la participación de cada uno en la discusión.

Los participantes de cada grupo fueron informados de que el debate se daría con preguntas orientadas, referentes al objetivo propuesto. Los grupos fueron orientados sobre la importancia de no hablar al mismo tiempo evitando discusiones paralelas con el fin de facilitar la posterior transcripción de las conversaciones y grabaciones extraídas, utilizadas con el previo consentimiento de todos.

Fueron presentados y aclarados los aspectos éticos, el compromiso con la privacidad y la confidencialidad de los datos, preservando la identidad de los participantes.

Se hace presentación de los participantes, de sus familiares, lugar de vivienda, servicio de la clínica que utilizaron y se entra en la temática, se hace entrega de refrigerios y por último se hace cierre del grupo

Durante los 7 encuentros se siguió la misma metodología de trabajo. Al finalizar los encuentros eran realizados las síntesis de la reunión, se verbalizaban reflexiones, se agradecía la participación de todos. Tras esto, los investigadores se reunían para una evaluación acerca de las discusiones, sentimientos e impresiones, con el fin de evaluar la realización del grupo focal y trazar estrategias para los próximos eventos.

3. PROCESO DE ORGANIZACIÓN Y ANALISIS DE DATOS

Tras finalizar los grupos focales, se realizaron varias reuniones con moderador y observadores para discutir las impresiones obtenidas en las técnicas de aplicación de colecta de datos escrita y grabada, y delinear los pasos a seguir para la construcción del análisis de datos.

Los datos de la investigación fueron sometidos al análisis de contenido de la modalidad temática, iniciando por la fase de pre-análisis que es la organización de material para lo cual se determinaron operaciones de recorte de texto en unidades comprobables de categorización por análisis temático.

A continuación fueron contruidos varios cuadros con los siguientes elementos: servicio, participante, extracto de la interlocución. Los elementos incluidos en los cuadros fueron pensados a la luz de los objetivos de la investigación y su posterior análisis.

Como hubo gran diversidad de datos extraídos de los encuentros, se determinó que, a partir, de las informaciones de los cuadros, serian filtrados los que se aproximaban a la temática de estudio, de modo que los datos de estos cuadros fueran reorganizados en módulos.

En ese sentido se crearon dos variables de transcripción:

Variable 1 (Atención): Resolución de problemas, manejo de quejas y soporte técnico

Variable 2 (Servicio): Conjunto de prácticas e interacciones que aseguran que se cumplan las necesidades y expectativas.

Las cuales se analizaron por medio de varias dimensiones:

- **Dimensión 1 – Información:** Explicaciones que se dan sobre los procesos al usuario, familiares/ acompañantes
- **Dimensión 2 – Percepción de la calidad:** El paciente tiene sensación de que el profesional que le esté tratando seba perfectamente lo que hace, transmite sensación de seguridad. Implica la satisfacción de los pacientes, la familia y la comunidad. Cada parte de la clínica cumple con su misión. Los cuidados científicos y técnicos prestados son adecuados.
- **Dimensión 3 – Oportunidad:** fundamento básico de la calidad, tiempo de respuesta, posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requieren sin que se presente retrasos que pongan en riesgo su vida, o su salud. El paciente recibe atención optima en el momento en que la requiera, sea cual sea su patología y tipo de tratamiento.
- **Dimensión 4 – Trato humanizado:** de todos los profesionales al usuario y sus familiares/ acompañantes, recoge cordialidad, respeto. Abordaje integral del ser humano asociado con las relaciones que se establecen al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal. Es la atención y cuidados basados en el respeto y la cercanía, empatía para poder comprender las situación del paciente y así ayudarle en la medida de lo posible.

- **Dimensión 5 – Confianza:** relación paciente – proveedor de salud, que tiene un rol estratégico en los procesos terapéuticos (escuchar, conocer, mostrar interés, prestar atención, acompañar, credibilidad). Creencia en que una persona o grupo será capaz y deseara actuar de manera adecuada en una determinada situación. Se ve reforzada en función de las acciones y de los valores.
- **Dimensión 6- Entorno físico e infraestructura:** estado físico de las instalaciones como mobiliario, paredes, suelos, baños, menaje, ropa, higiene y limpieza de los mismos.
- **Dimensión 7 – Organización:** todo lo referente al cumplimiento de normas de carácter interno, horarios de la clínica, prohibiciones, asignación de camas, turnos del personal, ubicación de las camas y sillas, salas de espera, sillas para acompañantes, ruido, privacidad, visitas, acompañantes.
- **Dimensión 8 – Apoyo emocional:** trato de los profesionales, personal asistencias, que va más allá del trato amable y cordial y que el usuario y familia identifica casi como efectivo.
- **Dimensión 9 – Servicio de alimentación:** encargado de ofrecer a los pacientes la alimentación adecuada para preservar su salud y colaborar con su recuperación. Una dieta adecuada desarrolla el efecto preventivo, terapéutico y educativo para el paciente y contribuye a su bienestar social y físico, ayuda al usuario a hacer su estancia en la clínica más llevadera.

Esto permitió que los datos fueran analizados por separado considerando las concepciones de los participantes según la lógica de trabajo.

Tras esta fase de organización de los datos, se dio inicio a la lectura flotante de todo el material colectado en los grupos focales.

Surgieron importantes impresiones de los usuarios y familiares que han estado en la clínica

La escucha de las grabaciones realizadas y las lecturas exhaustivas del material mostro la necesidad de hacer anotaciones de las palabras claves relacionándolas con el tema al que se refería y posteriormente fueron validadas con los elementos de los primeros cuadros, esto permitió a su vez identificar, en esta fase, que coincidían las informaciones recopiladas de usuarios y familiares/ acompañantes de los diversos servicios de la clínica.

En torno a este análisis surgen entonces los siguientes cuestionamientos los cuales serán útiles para las propuestas a realizar y las decisiones a tomar posteriormente que contribuyan al mejoramiento dentro de cada servicio:

- ¿Que está realmente queriendo decir cada grupo?

- ¿Que no dicen en los grupos?
- ¿Qué dicen sin decir dentro de cada grupo?
- ¿Cómo las frases, palabras y secuencias se relacionan entre sí?
- ¿Qué manifiesta cada grupo sobre cada tema?
- ¿Cuál es la experiencia que viva cada usuario y familiar?
- ¿Qué decisiones tomaremos frente a las dimensiones recopiladas?
- ¿Cómo la información recopilada en cada dimensión me permite mejorar las variables de atención y calidad?
- ¿De que dispone nuestra clínica para atender los diferentes requerimientos que hacen los usuarios y familiares?
- ¿Todo el personal de la clínica está alineado para impactar positivamente en la experiencia de los usuarios y familiares?
- ¿Cómo integraremos la voz del paciente en el día a día de nuestra institución?
- ¿Qué nuevas estrategias podemos plantear para solucionar de manera más eficiente las situaciones manifiestas por usuarios y familiares?

Cabe destacar que las anotaciones hechas por las observadoras en los encuentros grupales y validados por los participantes de la investigación, resultaron en la síntesis de cada encuentro, transcritos en el análisis de cada dimensión mencionada.

Entendiendo la complejidad del proceso de análisis, se hizo un procedimiento sistematizado que permita la máxima homogeneidad y precisión.

La secuencia realizada fue la siguiente:

- **Transcripción:** se transcribió al papel cada sesión de grupos. Se dispuso del contenido exacto de las opiniones de los invitados a cada grupo para poder realizar el análisis.
- **Análisis Individual:** para el análisis de cada grupo se designó el moderador y observador quienes estuvieron presentes. Se utilizó para ello la lectura de la transcripción, marcando las frases que fueron citadas como cita textual. El resultado fue la selección de frases/ expresiones/ afirmaciones emitidas por los participantes, que se consideren relevantes para la investigación, elaborando un listado de las mismas. Cada información quedo identificada por la persona que la dijo con el nombre de participante y un número asignado. Se utilizó para su registro las tablas que se adjuntan para cada servicio.

Aunque los contenidos de las intervenciones se repiten es necesario recogerlos en todos los casos, puede haber diferencias de matiz o de lenguaje que se tienen que considerar en la redacción de la encuesta. A su vez, fue muy importante recoger el contexto en el que se expresan las opiniones, para asegurarlo, se reflejó mediante la anotación de los párrafos, e incluso los diálogos entre varios participantes, evitando de esta forma la distorsión o la mala interpretación de las intervenciones.

- **Categorización:** Esta frase corresponde a la de interpretación de los resultados. Consistió en agrupar por significados las frases emitidas. Todas aquellas que se refieren aspectos o cuestiones comunes fueron agrupadas, ya que reflejan la diversidad de situaciones que experimentan los usuarios en cada una de las áreas o dimensiones que suceden.

Para este trabajo se reunieron los miembros del equipo de calidad procediendo a la discusión y a la asignación de unas variables y dimensiones específicas relacionadas con la investigación descrita en el texto anterior.

- **Resultado Final:** al finalizar el proceso de análisis se obtuvo un listado con las afirmaciones seleccionadas, y ordenadas en los cuadros anexados.

4. POTENCIALIDADES Y FRAGILIDADES VIVIDAS DURANTE EL PROCESO DE LA INVESTIGACION

- **Potencialidades:** Cada grupo represento un espacio con intercambio de experiencias entre los participantes y un espacio de dialogo, se desarrolló el respeto mutuo en relación a las opiniones personales, el aprendizaje de las diferencias, se reconocieron intereses semejantes y se perfecciono la escucha.

Por medio de ellos se visualizan variedad de actitudes, necesidades, experiencias, saberes y creencias de los participantes tanto verbales como no verbales.

- **Fragilidades:** Se contó con una persona responsable de convocar a los invitados, utilizando el correo electrónico, el WhatsApp y el teléfono, quien les explico de manera clara a los participantes el motivo de la reunión e importancia de su presencia en ella.

Los diferentes métodos de convocatoria que se utilizaron para los grupos focales no fueron efectivos, lo cual se evidencia en el momento de la asistencia.

El número de participantes de los grupos focales no fue el idóneo ya que con grupos menores de 6 personas existe recelo a mantener una discusión focalizada y se presentan sesgos en la información.

A diferencia de las entrevistas individuales, los grupos focales no son tan eficientes para cubrir la máxima profundidad sobre los temas tratados, porque pueden inhibir las opiniones honestas personales sobre los temas.

Ausentismo de personas convocadas a los grupos focales por medio de diversas técnicas utilizadas y estrategias implementadas, perjudica la recolección de opiniones y debate crítico y constructivo frente a las temáticas propuestas.

NO COPIAR

5. RESULTADOS GRUPALES

	Variable 1 (Atención)	
	Aspectos positivos	Aspectos por mejorar
Dimensión 1 - Información	<ul style="list-style-type: none"> • Información clara en programación de cirugías, procedimientos y sobre el estado del paciente, lo que da tranquilidad al acompañante. • Los médicos brindan mucha confianza antes del procedimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Espera prolongada en el servicio de urgencias, demora en los ingresos. • Dificultad en proceso de triaje.
Dimensión 2- Percepción de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Buena experiencia con los especialistas y la clínica en procedimientos ambulatorios. • Gratitud con la clínica por atención del personal en hospitalización. • Capacidad de especialidades de luchar por mejorar la condición de los pacientes en todo momento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los pacientes y familiares manifiestan sensaciones de malestar en la atención a los pacientes con determinados diagnósticos, con la claridad en los diagnósticos, la atención oportuna en el servicio de urgencias, los problemas en el trato de miembros del personal asistencial y algunos especialistas, con la alimentación, lo que implica insatisfacción de pacientes y familiares.
Dimensión 3- Oportunidad	<ul style="list-style-type: none"> • En el servicio de hematología siempre la atención, el diagnóstico y el tratamiento son oportunos. 	<ul style="list-style-type: none"> • La atención de la clínica en el servicio de urgencias comparada con otras clínicas no es buena, es demorada y en ocasiones inoportuna.

<p>Dimensión 4- Trato/ Humanización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El respeto y cordialidad del personal es muy bueno. • El concepto de la clínica frente al abordaje integral de los pacientes es, muy bueno. • Acompañamiento y la atención son excelentes por el personal asistencial y médico en los servicios de hospitalización. • El humor de los algunos profesionales (camilleros y auxiliares) ayuda en los procesos médicos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Refieren malas experiencias con auxiliares, enfermeros y algunos especialistas en cuanto a la cordialidad, respeto, empatía y prudencia que dificultan el respeto y la cercanía entre pacientes familiares y personal.
<p>Dimensión 5- Confianza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Excelente atención y concepto de los servicios de hospitalización de la clínica. 	<ul style="list-style-type: none"> • La imagen que refleja la clínica afuera no es buena y vienen prevenidos
<p>Dimensión 7- Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La estrategia del teléfono en cirugía me parecía muy buena para que le informen a uno sobre el paciente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Las pantallas de salas de espera no funcionan
<p>Dimensión 8- Apoyo Emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy buen acompañamiento de todo el personal para pacientes y acompañantes, se muestra empatía, apoyo y amabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemas relacionados en el trato amable, sensible y humano de algunos profesionales, personal asistencial, vigilancia, hacia pacientes y familiares, que expresan poca amabilidad, cordialidad, sensibilidad, aumentando estados de ansiedad, estrés.

	Variable 2 (Servicio)	
	Aspectos positivos	Aspectos por mejorar
Dimensión 1 - Información	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad con el diagnóstico, brindan seguridad y tranquilidad. • Es muy importante poder expresarse en los buzones de sugerencia y que luego lo llamen a uno por lo que escribe allí. • Importancia de brindar guía ante procesos previos a los procedimientos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Demora en ingreso para pacientes con previo diagnóstico y con problemas en condición de salud, remitidos. • Desinformación para copagos y papeleo para el alta. • Poca información sobre buzones de sugerencias. • No hay claridad en donde se deben direccionar o manifestar las quejas y felicitaciones.
Dimensión 2- Percepción de la Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Se percibe buena atención desde los diferentes servicios los dos últimos equipos coinciden en fortalecer el proceso de vigilancia, siendo estos la primera cara de la clínica. • El servicio en general del segundo piso es excelente. • Aunque en otras clínicas el espacio físico y comodidades son mayores, en el sagrado corazón se siente como en casa la sensación de seguridad con el personal. • Cambios de opinión frente al servicio que presta la clínica y a su personal en general. 	<ul style="list-style-type: none"> • Los pacientes y familiares expresan inconformidad, frente a la misión de la clínica con las remisiones externas e internas, comentarios del personal dentro de los servicios, ingreso de pacientes con condiciones especiales, priorización, la clasificación de enfermedades.

<p>Dimensión 3- Oportunidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidades para conseguir citas con especialidad de ortopedia. • Se ha facilitado las citas de ortopedia para revisión en los últimos meses. 	<ul style="list-style-type: none"> • Retrasos en los procesos de ingreso, triaje, atención, remisiones internas y externas, cirugías, procedimientos alternos, hospitalizaciones, información medica, de procedimientos, de los trámites, citas médicas y de revisión.
<p>Dimensión 4- Trato/ Humanización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Autorización de acompañante en tiempo de pandemia para algunos pacientes según sus necesidades. • La presentación que hace la mayoría del personal es adecuada y muy importante. Personal muy empático. • De las experiencias vividas en otras clínicas resaltan la experiencia en la clínica sagrado corazón. • Expresan importancia de formar estos grupos para estar pendientes de opiniones y experiencias de usuarios y familiares. • Calidez y respeto del personal de aseo por los usuarios acompañan en los procesos y en el estado de ánimo. 	
<p>Dimensión 5- Confianza</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asertividad en los diagnósticos médicos. • Las constantes llamadas telefónicas que hacen desde el servicio de atención al usuario hacen sentir muy bien a los usuarios. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se ha perdido la confianza en la clínica por atención en servicios de urgencias, se rompe relación entre paciente/ proveedor, en cuanto a la credibilidad

<p>Dimensión 6- Entorno físico/ Infraestructura</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Buena señalización, es muy clara. • El aseo en las habitaciones y el cambio de las sábanas es oportuno y permanente. • Los arreglos en la clínica muestran un ambiente más tranquilo, cómodo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades en relación a espacios en algunas áreas, exposición al ruido, temperatura dentro de las habitaciones, humedades,
<p>Dimensión 7- Organización</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad en los protocolos de seguridad en la época de pandemia. • El servicio de hospitalización es muy organizado, es muy organizado se cumple con todas las normas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dificultades en ubicación de camas en servicio de cirugía, poca capacidad de sillas en salas de espera, restricciones en manejo de visitas y acompañamiento por el covid, en la asignación de camas, poca privacidad en servicio de urgencias,
<p>Dimensión 8- Apoyo Emocional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy importante el apoyo del área psicosocial, han sido profesionales que ayudan a los pacientes y familiares en su proceso. 	<ul style="list-style-type: none"> • Hay que esperar varios días para recibir el acompañamiento
<p>Dimensión 9- Alimentación/ Servicios Generales</p>		<ul style="list-style-type: none"> • La alimentación ofrecida a los pacientes no es adecuada, poco agradable, variada, poco provocativa, no acorde a las necesidades del paciente en sus momentos más difíciles, no genera bienestar ni ayuda a los usuarios a hacer su estancia en la clínica más llevadera.

6. RESULTADOS POR SERVICIO

GRUPO DE URGENCIAS		
ID	AFIRMACIONES	DIMENSION
5	<ul style="list-style-type: none"> "La personas de triaje siempre han sido muy claras, los médicos, algunos dan la información, otros no le explican a uno si no que dan información u órdenes a los enfermeros, dificultades para informar el diagnostico, en cambio en las vegas dicen todo mejor desde el triaje" 	Información
4	<ul style="list-style-type: none"> "Muy poca información en el triaje, sala de espera de urgencias y mientras uno está en ese servicio" 	Información
3	<ul style="list-style-type: none"> "Me fue bien en admisiones y triaje porque traje una hoja de ruta para atención de la alcaldía para mi hija por su condición emocional" 	Información
2	<ul style="list-style-type: none"> "La atención acá para mí fue buena, llegue por accidente" 	Percepción de la calidad
3	<ul style="list-style-type: none"> "A mi hija la dejaron 4 días en una silla, con todo el mundo, porque no hay una área especial para pediatría", desde el 15 de diciembre hasta el 27, esperando la remisión para psiquiatría, como mi niña tiene problemas mentales todo lo que veía en urgencias la afectaba, más porque no es un buen espacio, yo acá no vuelvo a traer a mi hija, a mi hija no le dieron los medicamentos de control" 	Percepción de la calidad
1	<ul style="list-style-type: none"> "De la primera cirugía no quede bien, sigo igual, la segunda vez llegue por un dolor de cabeza muy fuerte, me dejaron en una camilla y al otro día me dieron de alta, volví porque no se me quitaba y se me hicieron unas bombitas, me diagnostican en triaje culebrilla, me mandan para cita prioritaria y de allá me remitieron nuevamente por la gravedad, estuve 10 días hospitalizado" 	Percepción de la calidad

5	<ul style="list-style-type: none"> "Estuve tres días en las Vegas y el trato es totalmente diferente allá si se siente la vocación, allá los médicos si le explican a uno, todo es totalmente diferente, al momento de entregar turno en el servicio, si quieren dar su opinión personal sobre el paciente que lo hagan en otro lado, no ahí donde está el paciente mala experiencia en la clínica decidí pagar prepagada". 	Percepción de la calidad
2	<ul style="list-style-type: none"> "Llegue al servicio por un accidente a las 20:30 de un domingo y me atendieron el lunes a las 2:00 pm 	Oportunidad
3	<ul style="list-style-type: none"> "Me quede esperando la atención para mi hija 5 horas, y eso que traía hoja de ruta de la alcaldía del 15 de diciembre al 27 esperando una remisión, como dejan a una menor con problemas mentales en una camilla de urgencias 10 días" 	Oportunidad
4	<ul style="list-style-type: none"> "Me ha tocado esperar mucho en triaje" 	Oportunidad
1	<ul style="list-style-type: none"> "Ingrese por un orzuelo y me atendieron 24 horas después, y resulto un C.A en el ojo" "Creo que la clasificación en triaje no es muy buena" 	Oportunidad
2	<ul style="list-style-type: none"> "Durante la pandemia siempre tuve acompañante" 	Trato/humanización
3	<ul style="list-style-type: none"> "Quisiera un espacio para los niños y más calidad humana" 	Trato/humanización
4	<ul style="list-style-type: none"> "La atención del personal es súper buena, me ha ido muy bien, he ingresado varias veces, los auxiliares de turno se presentan, mala experiencia con uno de los auxiliares, muy brusco, me chuzo varias veces muy saturado el servicio" 	Trato/humanización
1	<ul style="list-style-type: none"> "La medica que me atendió en el servicio fue muy formal, tengo muy buen concepto de la clínica, muy buen trato" 	Trato/humanización

5	<ul style="list-style-type: none"> "He ingresado múltiples veces por mis patologías, en general no he tenido buen trato, pague prepagada para que no me hospitalizaran acá, las niñas de admisiones son diligentes, los camilleros muy cuidadosos, ingresé por isquemia cerebral y me trasladan a UCE, la peor experiencia que he tenido, la forma de tratarlo a uno los especialistas no es la mejor, un día y medio en urgencias y no me dan alimentación, siempre pedía domicilio, el personal se presenta en el turno de la mañana, en el de la tarde no, es indispensable el trato humano a nivel general, desde vigilantes hasta especialistas, deben aprender a respetar, rumores entre los enfermeros de turno, algunas auxiliares muy mala clase". 	Trato/humanización
2	<ul style="list-style-type: none"> "Una excelente atención" 	Confianza
3	<ul style="list-style-type: none"> "Yo acá no vuelvo a traer a mi hija, se necesita unas urgencias pediátricas para que a los niños no les toque estar con todas las enfermedades" 	Confianza
2	<ul style="list-style-type: none"> "El 99.5% del concepto que tengo de la atención es bueno, tengo muy buen concepto de la clínica" 	Confianza
5	<ul style="list-style-type: none"> "No quiero que me vuelvan a hospitalizar acá, no recomendaría la clínica a nadie ni traería a mis familiares" 	Confianza
4	<ul style="list-style-type: none"> "La parte de urgencias es muy saturada, debería ser más grande el espacio" 	Entorno físico / infraestructura
5	<ul style="list-style-type: none"> "El espacio de urgencias es apeñuscado, deben reorganizar el espacio de urgencias, la sala para espera de triaje es inadecuada y pequeña" 	Entorno físico / infraestructura
3	<ul style="list-style-type: none"> "Urgencias no es un buen espacio para los niños, deberían tener un espacio de urgencias pediátricas adecuado, las sillas y en general la sala para el triaje es horrible y no hay suficiente espacio" 	Entorno físico / infraestructura

2	<ul style="list-style-type: none"> "Demora en las remisiones, mala ubicación de las camas pediátricas, sala de espera de triaje pequeña, inadecuada, no hay privacidad" 	Organización
4	<ul style="list-style-type: none"> "Espacios muy saturados, pacientes en el piso en sala de triaje", "demoras en ingreso para luego pasar a cirugía" 	Organización
1	<ul style="list-style-type: none"> "Me dejaron sin acompañante por varios días" 	Organización
5	<ul style="list-style-type: none"> "Me decían que lo mío era psicológico, nunca me remitieron a psicólogo ni psiquiatra, en la entrega de turno lo que decían de mi era muy denigrante", El especialista en UCE me dio dx y me dijo que para que lloraba si yo ya sabía que algo malo me pasaba" 	Apoyo emocional
5	<ul style="list-style-type: none"> "No me dieron alimentación, me toco pedir domicilio, en hospitalización lo único que me daban era pan" 	Servicio de alimentación
1	<ul style="list-style-type: none"> "No dan una dieta adecuada", "Pocas veces me dieron alimentación en el servicio" 	Servicio de alimentación
3	<ul style="list-style-type: none"> "Alimentación poco agradable y más para una niña" 	Servicio de alimentación

GRUPO DE CIRUGÍA		
ID	AFIRMACIONES	DIMENSION
3	<ul style="list-style-type: none"> "La información en el momento de la programación fue clara, Como acompañante del paciente siempre me dieron muy buena información, la información sobre el paciente es muy clara le han brindado información a su acompañante y esto es importante ya que eso genera angustia a muchos pacientes, no tengo claridad de a dónde van las quejas y sugerencias de los buzones" 	Información
2	<ul style="list-style-type: none"> "Me brindaron la información correcta para el procedimiento, no tenía información sobre los buzones de sugerencias, para que sirven y donde" 	Información

	están ubicados"	
1	<ul style="list-style-type: none"> "No es clara la información para las personas de donde poner las quejas, es importante que se informe sobre los buzones de sugerencias para que la gente sepa donde dejar quejas y felicitaciones" 	Información
3	<ul style="list-style-type: none"> "Muy buena experiencia con los especialistas y la clínica durante el bloqueo realizado, retraso en la cirugía fue de 2 horas por ingreso a urgencias, me gusta mucho el hospital Pablo Tobón, la atención de mi mama es allá, me gusta todos los servicios, los especialistas, el personal, la instalación ha estado en crecimiento, me pareció buena la atención del vigilante, considero que son la primera cara de la clínica, según su atención uno se imagina lo demás". 	Percepción de la calidad
1	<ul style="list-style-type: none"> "La atención de todo el personal me parece muy buena, tengo la mejor experiencia en la clínica con los especialistas, he recibido buena atención de parte de los dos equipos de vigilancia que han tenido últimamente" 	Percepción de la calidad
2	<ul style="list-style-type: none"> "Me atendieron para la cirugía a la hora programada, no me gusto para la segunda cirugía que no me informaran el tipo de anestesia antes de la cirugía, me parece que acá hay muy buenos especialistas, al igual que en la León XIII" 	Percepción de la calidad
1	<ul style="list-style-type: none"> "La mejor experiencia en atención ha sido en la clínica sagrado corazón por los especialistas" 	Percepción de la calidad
2	<ul style="list-style-type: none"> "No me gusto la atención en cuanto a la anestesia porque no me informan antes de la cirugía del tipo de anestesia que me pondrían, no contestan en la sala de programación, durante dos días llame, mi hija consiguió la cita por internet". 	Oportunidad

	<ul style="list-style-type: none"> "Retraso en la cirugía general fue de 2 horas, prefiero venir personalmente a hacer las diligencias porque es muy difícil por teléfono" 	Oportunidad
3	<ul style="list-style-type: none"> "Tanto a mi hermana como a mí nos gusta la atención en la clínica, buena atención desde la portería, buena experiencia con ambas empresas de vigilancia la anterior y la actual, me sentí muy bien en la sala de espera de cirugía como acompañante, personal atento, agradable, amables, considero que el personal es empático y humanizado, la pantalla no sirve". 	Trato/humanización
2	<ul style="list-style-type: none"> "Me gusto la atención del personal de cirugía y en sala de recuperación" 	Trato/humanización
1	<ul style="list-style-type: none"> "Me siento agradecido con la clínica, de mis experiencias en otras clínicas, me siento mejor atendido en la clínica sagrado corazón, me gustaría que formaran un grupo de usuarios que estuviéramos pendientes de la clínica para opinar de manera constructiva que falta y que está bien" 	Trato/humanización
3	<ul style="list-style-type: none"> "Recomendaría la clínica porque me parece muy buena la atención, no hago uso del buzón de sugerencias , porque no sé a dónde van las quejas y las felicitaciones" 	Confianza
2	<ul style="list-style-type: none"> "Recomendaría la clínica porque he tenido buena experiencia en ella" 	Confianza
1	<ul style="list-style-type: none"> "Me parece muy buena la atención en la sala de cirugía, desde que se ingresa a la institución se percibe una buena atención, considero que los buzones de sugerencias han sido muy importantes para poder expresar lo que sea bueno y malo, para felicitaciones y quejas, yo les digo vayan a la clínica Sagrado Corazón, tiene buen trato, siempre la recomiendo" 	Confianza

3	<ul style="list-style-type: none"> "Buena señalización, me parece clara" 	Entorno físico / infraestructura
2	<ul style="list-style-type: none"> "Me gustaría conocer mejor la clínica, he venido pocas veces" 	Entorno físico / infraestructura
1	<ul style="list-style-type: none"> "La sala de espera es muy pequeña para todos los acompañantes, me ha tocado ver mucha gente parada esperando, esto me parece muy incómodo porque a veces es mucho el tiempo de espera, la sala nueva quedo aún más pequeña para esperar al paciente, yo he pasado y siempre veo a la gente que está parada por ahí" 	Entorno físico / infraestructura
3	<ul style="list-style-type: none"> "Me parece que hay muchos pacientes en la sala de recuperación, eso genera estrés porque el espacio es muy pequeño y se escucha la queja de todos, eso genera angustia" 	Organización
1	<ul style="list-style-type: none"> "Hay muy pocas sillas en la sala de espera de cirugía, no me siento a gusto con esta sala ya que la gente se debe quedar parada en los pasillos, la sala de espera es muy incómoda" 	Organización
3	<ul style="list-style-type: none"> "Todo el personal fue muy atento, tienen muy buen trato para los pacientes y sus acompañantes, personal es muy amable y servicial, me trataron con cariño y amor, los especialistas y el personal se ve que han estado en crecimiento, porque son muy humanos" 	Apoyo emocional
GRUPO DE HEMATOLOGIA HOSPITALIZACION		
ID	AFIRMACIONES	DIMENSION
4	<ul style="list-style-type: none"> "Me parece que al momento del alta no hay información clara sobre el papeleo, lo que demora mucho la salida" 	Información
6	<ul style="list-style-type: none"> "Muy demorados para dar el alta, no dan información sobre esto, me sentí intranquila porque nunca fueron claros con la información de salud de mi hija y hasta el momento ella sigue presentando los mismos" 	Información

	dolores"	
1	<ul style="list-style-type: none"> "Cuando me dieron el diagnostico fueron muy claros lo que me dio seguridad y tranquilidad" 	Información
3	<ul style="list-style-type: none"> "Me dio muy duro porque mi esposo no le gustaba la comida , no se veía bien" 	Percepción de la calidad
4	<ul style="list-style-type: none"> "No me parece que siendo paciente de hematología me dicen que debo ingresar por urgencias" 	Percepción de la calidad
1	<ul style="list-style-type: none"> "El servicio en general del segundo piso es excelente" 	Percepción de la calidad
2	<ul style="list-style-type: none"> "No me pareció que siendo paciente de hematología ingresara remitida a la clínica y me tocara esperar tanto en urgencias, para subir a hospitalización" 	Percepción de la calidad
4	<ul style="list-style-type: none"> "No me parece que siendo paciente de hematología me dicen que debo ingresar por urgencias, mucha demora en el alta" 	Oportunidad
2	<ul style="list-style-type: none"> "No me pareció que siendo paciente de hematología ingresara remitida a la clínica y me tocara esperar tanto en urgencias, para subir a hospitalización" 	Oportunidad
6	<ul style="list-style-type: none"> "Muy demorados para dar de alta, muy lento el papeleo para la salida desde que el medico da de alta" 	Oportunidad
1	<ul style="list-style-type: none"> "No estoy de acuerdo en que como paciente de hematología debemos ingresar por urgencias y hacer triaje" 	Oportunidad
6	<ul style="list-style-type: none"> "En la clínica hay mucha calidad humana a comparación de otras clínicas" 	Trato/humanización
1	<ul style="list-style-type: none"> "Todo el personal de la clínica fue excelente, el personal es amable, cordial, el acompañamiento y la atención es excelente por personal asistencial y médico". 	Trato/humanización

2	<ul style="list-style-type: none"> "Felicitamos a enfermera Viviana Hincapié por su servicio, buena atención al personal" 	Trato/humanización
3	<ul style="list-style-type: none"> "Muy bueno el personal, mucha calidad humana, muy buena la experiencia como acompañante" 	Trato/humanización
4	<ul style="list-style-type: none"> "Excelente el tema humano" 	Trato/humanización
3	<ul style="list-style-type: none"> "Me encuentro muy agradecida con la clínica" 	Confianza
6	<ul style="list-style-type: none"> "Volvería a elegir todas las veces que fuera la clínica" 	Confianza
4	<ul style="list-style-type: none"> "Las habitaciones son demasiado calientes, la señal de internet también es muy mala y para uno como paciente que esta tanto tiempo acá eso es importante" 	Entorno físico / infraestructura
1	<ul style="list-style-type: none"> "Muchos problemas estructurales, habitaciones muy calientes y ruidosas" 	Entorno físico / infraestructura
3	<ul style="list-style-type: none"> "Me parece que el sofá para acompañantes no es adecuado, es rígido y viejo" 	Organización
4	<ul style="list-style-type: none"> "Dificultades con el espacio para el acompañante", "No me permitieron acompañante, pero me parece maluco que estando solo debí caminar para ir a hacer todo lo del alta" 	Organización
3	<ul style="list-style-type: none"> "Me permitieron acompañar a mi esposo todo el tiempo aun en época de pandemia" 	Organización
3	<ul style="list-style-type: none"> "A mi esposo no le gusto nunca la alimentación, no comía tenía que traerle desde la casa comida" 	Servicio de alimentación
4	<ul style="list-style-type: none"> "La alimentación era tenaz, me parecía que olía a sobrados, en la clínica las Américas lo mejor fue la comida, , acá la alimentación es muy maluca, el olor es muy feo, en las Américas uno puede elegir un menú o anotar si tiene o desea algo de comer como paciente" 	Servicio de alimentación

1	<ul style="list-style-type: none"> "Lo único que no me gusto de la clínica fue la comida, fue lo más difícil que me toco en la clínica, no era para nada agradable". 	Servicio de alimentación
---	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

GRUPO DE HEMATOLOGIA AMBULATORIA		
ID	AFIRMACIONES	DIMENSION
3	<ul style="list-style-type: none"> "No me informaron que al ingresar remitida no ingresaba directamente a habitación, esa fue la primera falencia" 	Información
4	<ul style="list-style-type: none"> "Deben decir la realidad de las cosas, pero saberlas decir" 	Información
5	<ul style="list-style-type: none"> "El medico fue muy tosco para darme la información del cáncer, urgencias siempre tiene problemas para dar información oportuna y clara" 	Información
4	<ul style="list-style-type: none"> "Estuve en Las Américas, aunque allá el servicio es más cómodo y amplio, con aire acondicionado y todo, aun así me sentí mejor acá porque ya conocía a todo el servicio, el sagrado para mi es mi casa, en el sagrado hicieron todo para que yo este acá sentada, urgencias me da un poco de miedo, porque la espera es mucha, deben buscar la manera de identificarnos como prioritarios, porque la espera es mucha, la atención para nosotros debería ser más oportuna, porque por nuestro dx lo ideas es que seamos evaluados pronto" 	Percepción de la calidad
3	<ul style="list-style-type: none"> "Estuve en la clínica fundadores antes de venir acá, allá la experiencia no es buena, me daba mucho miedo, es un hueco muy pequeño, me dieron varios dx de cáncer en diferentes partes, no me gusto la atención del personal", "Me remitieron al sagrado por urgencias y me demore dos horas para ser trasladada a piso, pensé que por mis bajas defensas sería más rápido", "En quimio ambulatoria me fue muy bien, las citas siempre me las daban cada 15" 	Percepción de la calidad

	días"	
2	<ul style="list-style-type: none"> "He sido acompañante de mi esposo por cáncer de columna en clínica Medellín, acá va muy bien", "Hay enfermeros muy groseros y demasiado estrictos", "Urgencias siempre es el problema, lo primero que nuestro siempre es que él es paciente oncológico y aun así no hacen nada diferente" 	Percepción de la calidad
1	<ul style="list-style-type: none"> "Lo más aburridor es la llegada a urgencias, con todo el mundo a la espera de una habitación, estoy muy agradecido con todos en la clínica" 	Percepción de la calidad
5	<ul style="list-style-type: none"> "En urgencias es muy difícil la atención, dicen que el medico está ocupado, que no hay camillas, y uno va y los ve allá hablando, pero nunca le dan la atención oportuna a uno", "Urgencias es el problema de la clínica" 	Percepción de la calidad
4	<ul style="list-style-type: none"> "Sé que en urgencias sale un ítem de que paciente es uno, por lo cual la atención debe ser más oportuna" 	Oportunidad
3	<ul style="list-style-type: none"> "En urgencias me demore 3 horas para poder que me trasladaran a piso, en una camilla de la ambulancia, y eso preocupa teniendo en cuenta nuestras defensas", "Uno cree que cuando lo remiten para hospitalización es porque ya tienen lista la habitación que le van a asignar y no es así" 	Oportunidad
1	<ul style="list-style-type: none"> "Con el Hematólogo siempre me fue muy bien en la atención, el diagnóstico y el tratamiento, fueron muy oportunos" 	Oportunidad

5	<ul style="list-style-type: none"> • "Yo venía con historia clínica de Venezuela, y del pablo Tobón, tenía pendiente una biopsia, y me trasladan para acá, dure 6 horas en urgencias, luego me trasladan para piso y dure 5 días para que me hicieran todas las pruebas, sabiendo que ya tenía una historia clínica previa esto demora el inicio de la quimioterapia", "Cuando ingrese al pablo Tobón me atendieron muy rápido, en 30 minutos me estaban atendiendo, enviando para habitación y realizando exámenes" 	Oportunidad
4	<ul style="list-style-type: none"> • "El trato acá fue más familiar, mas cálido, los internistas, hematólogos son muy especiales", "Es importante que siempre le digan a uno la verdad pero se la deben saber decir". 	Trato/humanización
3	<ul style="list-style-type: none"> • "En el segundo piso me pareció muy buena la atención, todo el personal muy atento, me sentí muy apoyada, "Aunque no tuve acompañante, siempre permanecí sola, sentí ese ambiente familiar", "Admiro la paciencia, la atención el tratamiento ambulatorio del personal, resalto la labor del doctor Juan Guillermo y de la auxiliar Ángela" 	Trato/humanización
2	<ul style="list-style-type: none"> • "Los vigilantes en ocasiones se creen médicos y son muy mala clases" 	Trato/humanización
1	<ul style="list-style-type: none"> • "Con el hematólogo y las enfermeras me fue muy bien en el tratamiento, solo una vez el hematólogo tenía como un problema personal y no me contesto de buena manera, luego trato de disculparse y me explico lo que le sucedía, por eso es importante que ellos con ellos también se haga apoyo emocional" 	Trato/humanización

5	<ul style="list-style-type: none"> "Con una auxiliar tuve problemas porque fue muy brusca y lastimo en varias ocasiones el brazo, no hizo caso cuando le decía, fue muy duro cuando me dieron el dx, no hubo tacto, en el momento yo estaba con mi mama y el medico no me dio esperanzas, pienso que en ese momento deben ser honestos pero alentarlos a uno a que sea positivo, en ese momento el medico fue muy duro" 	Trato/humanización
4	<ul style="list-style-type: none"> "Aunque estuve en las amélicas y allá la experiencia es buena, mas cómodo, con aire acondicionado, me siento mejor acá en la clínica, me siento muy agradecida la sagrado para mi es mi casa" 	Confianza
3	<ul style="list-style-type: none"> "Acá me dieron por fin el dx de lo que tenía , en la otra clínica me dieron varios dx durante mi estancia" 	Confianza
4	<ul style="list-style-type: none"> "La experiencia en la clínica las amélicas es diferente, es mas cómoda, amplia, hay aire acondicionado" 	Entorno físico / infraestructura
3	<ul style="list-style-type: none"> "El espacio de la clínica en el área de urgencias es muy pequeño, la gente queda toda junta sin importar su dx" 	Entorno físico / infraestructura
3	<ul style="list-style-type: none"> "Las normas de visitas durante mi estancia fueron muy estrictas claro que uno entiende que fue por la pandemia, esto me genero ansiedad y depresión" 	Organización
4	<ul style="list-style-type: none"> "Las habitaciones que dan a la calle son muy incómodas por el calor y lo ruidosas casi todo el día, para uno bien enfermo" 	Organización
5	<ul style="list-style-type: none"> "Para mí todo está bien , lo único malo es urgencias, ese es el problema" 	Organización
4	<ul style="list-style-type: none"> "La alimentación es mejor en la clínica Las Amélicas, allá pasan una lista todos los días a las 7 pm y uno tacha lo que uno quiere para el otro día, incluso ofrecen helado y mucho líquido" 	Servicio de alimentación

3	<ul style="list-style-type: none"> "La comida no me gustó mucho, las sopas siempre son las mismas" 	Servicio de alimentación
5	<ul style="list-style-type: none"> "No probé la alimentación, no me parecía agradable y tampoco me provocaba, yo mandaba a comprar todos los días gelatina no quería nada más" 	Servicio de alimentación

GRUPO CUARTO PISO HOSPITALIZACION		
ID	AFIRMACIONES	DIMENSION
1	<ul style="list-style-type: none"> "El especialista siempre me preguntaba desde la puerta como estaba, pero nunca me informaban nada de mi estado, ellos son los que saben", "En el momento de mi alta la información que me brindaron fue clara", "Yo estuve en el CES y allí el especialista me explicaba todo" 	Información
2	<ul style="list-style-type: none"> "Aunque no se ni nadie me explico porque se me llenaron los pulmones de líquido, nadie me lo explico, me parece que los buzones son importantes porque uno se expresa". 	Información
3	<ul style="list-style-type: none"> "Ingrese de un día para otro, en cirugía me explicaron todo el procedimiento, la información para el alta también fue oportuna y clara" 	Información
1	<ul style="list-style-type: none"> "Estuve hospitalizado en el CES y allá me dijeron que me debían amputar el pie, llegue acá y el Dr. Mena me dijo que iba a mirar como lo podía recuperar" 	Percepción de la calidad

2	<ul style="list-style-type: none"> "Mi experiencia fue traumática, ingrese por una razón y me pusieron como paciente COVID y me aislaron, estuve 15 días hospitalizada y quede con estrés postraumático y ataques de pánico, mi psicóloga dice que era porque yo estuve sola, nunca me remitieron a la psicóloga, el personal de aseo fue muy terapeuta, mi apoyo, siempre me escucharon y dieron aliento", "A los médicos les queda faltando para el trato a los pacientes", "Cuando uno toca el timbre, es porque de verdad lo necesita, hubo una niña que se enojó, me hablo maluco" 	Percepción de la calidad
3	<ul style="list-style-type: none"> "Me sentí muy bien con todo el personal auxiliar y medico" 	Percepción de la calidad
1	<ul style="list-style-type: none"> "Siempre fue fácil para mi conseguir las citas de revisión con el doctor Mena", "Tuve dificultades cuando tocaba el timbre, porque o no iban o se demoraban mucho" 	Oportunidad
2	<ul style="list-style-type: none"> "Pedí la cita para revisión por teléfono y me pareció fácil, el trámite de la ambulancia me pareció muy largo, se hizo a las 10:00am y eran las 2:00pm y nada que me resolvían" 	Oportunidad
3	<ul style="list-style-type: none"> "Fue fácil para mi conseguir la cita de revisión" 	Oportunidad
1	<ul style="list-style-type: none"> "No estoy de acuerdo en que los especialistas me preguntaran desde la puerta como estaba, como si yo tuviera algo contagioso" 	Trato/humanización
2	<ul style="list-style-type: none"> "La atención fue siempre muy buena, el personal muy humano, cálido, el personal de aseo son muy humanos, los médicos aunque son muy buenos en lo que hacen, les falta calidad humana, después de que salí de cirugía no me sentía bien, vine a urgencias y el medico prácticamente se rio en mi cara, no me atendió bien, me dijo que a que vine si yo estaba bien, y después me dicen que tengo agua en los pulmones" 	Trato/humanización

3	<ul style="list-style-type: none"> "Estuve en cirugía de un día para otro, nunca se me presento ningún inconveniente" 	Trato/humanización
1	<ul style="list-style-type: none"> "Recomendaría la clínica por mi experiencia con mi pierna que me la recuperaron" 	Confianza
2	<ul style="list-style-type: none"> "Traería a mi familia sin duda" 	Confianza
3	<ul style="list-style-type: none"> "Recomendaría la clínica por su atención" 	Confianza
1	<ul style="list-style-type: none"> "Siempre me cambiaban las sabanas, y me hacían aseo en la habitación" 	Entorno físico / infraestructura
3	<ul style="list-style-type: none"> "El aseo me pareció muy bueno en la sala de cirugía y en hospitalización" 	Entorno físico / infraestructura
2	<ul style="list-style-type: none"> "Me toco cuando estaban organizando la clínica, los primeros días fue muy duro pero ya después uno se acostumbra, en medio de la contingencia tomaron las medidas adecuadas" 	Organización
1	<ul style="list-style-type: none"> "La comida me la traían de mi casa, porque la comida de acá es muy simple" 	Servicio de alimentación
2	<ul style="list-style-type: none"> "Rebaje mucho con la dieta de acá, la comida es pálida, todo blanco, no provoca" 	Servicio de alimentación
3	<ul style="list-style-type: none"> "Estuve muy poco pero la comida me pareció bien" 	Servicio de alimentación

GRUPO DE TERCER PISO HOSPITALIZACION

ID	AFIRMACIONES	DIMENSION
1	<ul style="list-style-type: none"> "Cuando ingresé me dieron la noticia de que estaba muy grave , pero a la vez me dieron alientos de que podía salir de esta" 	Información
3	<ul style="list-style-type: none"> "Me gustó mucho que siempre me dieran la información por teléfono en ese momento de pandemia, se demoró mucho el traslado para habitación pero me informaban que pasaba" 	Información

5	<ul style="list-style-type: none"> "Mi programaron para tubectomía, me cancelaron y nunca me explicaron porque, me cancelan una segunda vez la cirugía, el doctor me dice que no puede operarme por laparoscopia, mas no me dio más explicaciones, el primer médico que me iba a operar desde el principio me transmitió miedo, menos mal él no me opero, el otro siempre me dio confianza" 	Información
4	<ul style="list-style-type: none"> "Siempre me brindaron información clara del procedimiento, durante la hospitalización, y al momento del alta la información fue muy buena, inicialmente me programaron para la cirugía y faltando tres días me cancelaron, no me explicaron porque" 	Información
6	<ul style="list-style-type: none"> "De la clínica siempre estuvieron pendientes, me llamaban y me guiaban en los procesos, eso fue maravilloso" 	Información
2	<ul style="list-style-type: none"> "La nutricionista de ese momento muy poco tacto, lo hace sentir a uno muy mal, ya ella no está acá" 	Percepción de la calidad
3	<ul style="list-style-type: none"> "La nutricionista anterior me hizo sentir como si me quedaran 3 días de vida, pero ya no está acá" 	Percepción de la calidad
5	<ul style="list-style-type: none"> "Como recomendación las empresas primero deben pensar en sus colaboradores antes que en lo demás, los médicos siempre estuvieron muy pendientes de mi" 	Percepción de la calidad

4	<ul style="list-style-type: none"> "Tenía mala referencia de la clínica, no quería que me operaran acá porque hace 4 años tuve una mala experiencia acá, después una mala experiencia con un sobrino que traje. Cuando me dieron la noticia de que la cirugía era acá yo dije allá me dejan morir, hace 3 años volví por una mordedura de un perro y comencé a cambiar mi forma de pensar me atendieron muy bien, durante la pandemia se le notaba el cansancio a todo el personal y aun así brindaban una muy buena atención, me parece importante que se haya continuidad en el manejo emocional para pacientes bariátricos" 	Percepción de la calidad
6	<ul style="list-style-type: none"> "Tanto de paciente como de acompañante me ha ido muy bien en la clínica" 	Percepción de la calidad
1	<ul style="list-style-type: none"> "Ingrese por urgencias por cálculos, remitida de la IPS, al día siguiente me operan y cuando desperté ya estaba en hospitalización" 	Oportunidad
2	<ul style="list-style-type: none"> "Dure muchos años en el proceso para que me programaran la cirugía bariátrica" 	Oportunidad
3	<ul style="list-style-type: none"> "Me parece muy difícil pedir citas, es muy demorado, tengo control cada tres meses por cirugía bariátrica y en ocasiones me dan las citas y otras veces debo llamar, la cita de nutricionista para mí ha sido muy compleja, me he quedado hasta 6 meses esperando" 	Oportunidad
4	<ul style="list-style-type: none"> "Después de varias veces de cancelarme la cirugía , cuando finalmente se puedo por la pandemia realizar la cirugía me llamaron y me programaron y todo salió muy bien" 	Oportunidad
6	<ul style="list-style-type: none"> "Recibí muy buena asesoría del personal ya que deprimida porque no me daban los medicamentos en la EPS y el personal de la clínica fue muy oportuno en asesorarme sobre qué hacer para que me los dieran" 	Oportunidad

2	<ul style="list-style-type: none"> "Me pareció muy atento todo el personal lo único es que creo que los médicos sean más sensibles al decir las cosas" 	Trato/humanización
5	<ul style="list-style-type: none"> "Siempre fue buena la atención" 	Trato/humanización
4	<ul style="list-style-type: none"> "El personal me pareció muy atentos, me gustó mucho la atención, mucha calidad humana", "Muy buena experiencia con el doctor bojanini, mucha calidad humana, se han preocupado más por el ser en la clinica" 	Trato/humanización
6	<ul style="list-style-type: none"> "Ingreso por urgencias, me dejan hospitalizada, me fue muy bien con la atención". 	Trato/humanización
4	<ul style="list-style-type: none"> "Anteriormente no hubiera recomendado la clinica, pero hace 3 años que cambie mi forma de pensar y me parece excelente la atención, las llamadas que hacen de sondeo, hacen sentir muy bien al usuario" 	Confianza
4	<ul style="list-style-type: none"> "Me parece que la clinica quedo muy bonita con todos los arreglos" 	Entorno físico / infraestructura
1	<ul style="list-style-type: none"> "Me hicieron cirugía y cuando desperté ya estaba en la habitación" 	Organización
2	<ul style="list-style-type: none"> "Siempre me permitieron tener acompañante a pesar de la pandemia con las respectivas restricciones" 	Organización
3	<ul style="list-style-type: none"> "Me pareció muy buena la estrategia del teléfono para estar avisando la salud de nuestros familiares" 	Organización
6	<ul style="list-style-type: none"> "Fueron muy estrictos en cuanto al acompañante, no me permitieron tener a nadie" 	Organización
1	<ul style="list-style-type: none"> "La alimentación no me provocaba casi, no se veía agradable" 	Servicio de alimentación
4	<ul style="list-style-type: none"> "La alimentación es difícil por la cirugía, pero lo que me daban me parecía bien" 	Servicio de alimentación

GRUPO DE UCE - UCI		
ID	AFIRMACIONES	DIMENSION
4	<ul style="list-style-type: none"> "Yo siempre averiguaba la cuenta, nadie se me acercó a decirme cómo iba la cuenta, nunca brindan información sobre la cuenta por pagar, mi esposo ingreso a cirugía a las 7:00am y a la 13:00pm me dieron información de él, me toco pagar 850.000 para sacar a mi familiar de acá, no entendí, me dicen que porque él era beneficiario" 	Información
3	<ul style="list-style-type: none"> "Cada dos horas llamaban a mi mama para darle información sobre mi estado de salud, recibí muy buena información del médico" 	Información
1	<ul style="list-style-type: none"> "De la clinica nos llamaban constantemente para decirnos como estaba mi esposo" 	Información
2	<ul style="list-style-type: none"> "La información que recibí del médico después de la primera cirugía fue muy buena , oportuna y pertinente" 	Información
4	<ul style="list-style-type: none"> "Todos estuvieron muy pendientes de mi esposo y nos sentimos muy bien atendidos, en esta oportunidad tuve una buena experiencia, años atrás que estuve hospitalizada acá mi experiencia fue horrible, acá recibí mucho apoyo, me sentí muy bien por la atención de todo el personal" 	Percepción de la calidad
3	<ul style="list-style-type: none"> "Desde acá fue muy buena la comunicación con mi mama, a los 8 días me llamaron de la clinica para saber cómo estaba, siempre estuvieron muy pendientes de mi recuperación del personal recibí mucho apoyo y tranquilidad en mi situación" 	Percepción de la calidad
2	<ul style="list-style-type: none"> "Aunque mi hijo estuvo poco tiempo acá en la clinica tengo mucho que agradecer" 	Percepción de la calidad

1	<ul style="list-style-type: none"> "El ingreso a urgencias me pareció horrible, todo el mundo mezclado, llegaba gente de covid y nada que nos daban habitación, fue remitido desde el CES y uno piensa que ya viene con la habitación asignada, mi hija dice que le tiene pánico a las urgencias de la clinica, ella era sentada en el suelo, le toco esperar 4 días para que le asignaran habitación a su papa, no nos dejaron visitar a mi exesposo porque estaba en UCI pero todos los días se hacían video llamadas para hablar con él, me parece que la clinica ha crecido". 	Percepción de la calidad
4	<ul style="list-style-type: none"> "Mi esposo ingreso por un granito, él tenía una malla hace 28 años, y en la clinica le mandan medicamentos y lo devuelven, después volvimos a consultar porque el granito le crecía, lo programaron para cirugía y se complicó", "La espera en cirugía es desesperante, las horas se hacen eternas, pero siempre me daban información" 	Oportunidad
3	<ul style="list-style-type: none"> "Antes de la cirugía el problema fue la cita con nutricionista, tenía todo listo con ella y se demoró dos meses", "Las citas de control posterior a la cirugía siempre fueron cada 3 meses y han sido muy puntuales, lo que uno necesite se lo mandan" 	Oportunidad
2	<ul style="list-style-type: none"> "Mi hijo ingreso por un accidente, e inmediatamente por su condición ingreso a cirugía, acá le brindaron toda la atención prioritaria que necesitaba" 	Oportunidad
1	<ul style="list-style-type: none"> "La permanencia en urgencias fue de 4 días, y mi exesposo venia remitido en muy malas condiciones, además estaba mezclado con todas las enfermedades" 	Oportunidad
4	<ul style="list-style-type: none"> "Todo el personal siempre estuvo muy pendiente, me dejaron ingresar a pesar de la pandemia para quedarme en una silla acompañándolo porque yo lo pedí, siempre recibí mucho apoyo del personal y acompañamiento medico" 	Trato/humanización

3	<ul style="list-style-type: none"> "Para mí el uso del pañal fue un trauma, pero siempre recibí apoyo de las auxiliares, ellas me tranquilizaban y me decían que eso era algo normal" 	Trato/humanización
2	<ul style="list-style-type: none"> "El apoyo que recibí acá siempre fue bueno, yo no era capaz de hablar, ni responder nada y me apoyaron dejando ingresar a mi hermana y a mi hijo mayor con migo" 	Trato/humanización
1	<ul style="list-style-type: none"> "El diagnostico de mi exesposo siempre fue reservado, porque él lo decidió, me permitieron estar con él en hospitalización, y al momento del traslado a UCI nos llamaron a la familia para que nos despidiéramos de él" 	Trato/humanización
4	<ul style="list-style-type: none"> "Hace dos años tuve muy mala experiencia en la clinica, no la hubiera recomendado, me fue muy mal con la atención, en este momento me la recomendaría porque me pareció muy buena la atención" 	Confianza
1	<ul style="list-style-type: none"> "Ahora si recomendaría la clinica, antes no por lo que escuchaba, decían que habían muy malos médicos, mala atención y que acá venia lo peor de Medellín me daba miedo, después cambio mi imagen" 	Confianza
4	<ul style="list-style-type: none"> "En la sala de espera de cirugía es muy pequeño", "Muy buen aseo de las habitaciones" 	Entorno físico / infraestructura
2	<ul style="list-style-type: none"> "Aunque estuvimos poco tiempo me pareció que las habitaciones son cómodas" 	Entorno físico / infraestructura
1	<ul style="list-style-type: none"> "En las habitaciones todo fue bueno, el problema es la sala de urgencias" 	Entorno físico / infraestructura
4	<ul style="list-style-type: none"> "En la sala de espera de cirugía deberían estar las sillas más separadas" 	Organización
3	<ul style="list-style-type: none"> "Estuve sola durante la hospitalización por cuestiones de la pandemia no dejaban ingresar a mi" 	Organización

	mama"	
2	<ul style="list-style-type: none"> "Con el accidente de mi hijo fueron muy oportunos en la atención y en la remisión que hicieron para el hospital general" 	Organización
1	<ul style="list-style-type: none"> "Me permitieron acompañar a mi exesposo durante la hospitalización con todas las restricciones y cuando lo trasladan a UCI solo dejaron ingresar al hermano sacerdote" 	Organización
3	<ul style="list-style-type: none"> "Teniendo en cuenta mi cirugía bariátrica, la alimentación que me daba siempre era la adecuada" 	Servicio de alimentación

7. ANEXOS



Grupos de Enfoque

Augusto de Jesús Valencia

Para **Atención Centrada en la Persona** eres muy importante y queremos conocer tus

06 de agosto de 2021
8:00 a.m.

Sala de Capacitaciones 3er piso Casa Administrativa

Expectativas Metas Experiencias

Te invitamos a participar de nuestro Grupo de Enfoque donde podrás expresarte libremente.

¡Te esperamos con la mejor **actitud y disposición!**



Grupos de Enfoque

Blanca Dolly Gómez Gómez

Para **Atención Centrada en la Persona** eres muy importante y queremos conocer tus

06 de agosto de 2021
8:00 a.m.

Sala de Capacitaciones 3er piso Casa Administrativa

Expectativas Metas Experiencias

Te invitamos a participar de nuestro Grupo de Enfoque donde podrás expresarte libremente.

¡Te esperamos con la mejor **actitud y disposición!**

<p>Grupos de Enfoque</p> <p>06 de agosto de 2021</p> <p>8:00 a.m.</p> <p>Sala de Capacitaciones 3er piso Casa Administrativa</p> 	<p><i>Jaime Arturo Zuluaga Giraldo</i></p> <p>Para Atención Centrada en la Persona eres muy importante y queremos conocer tus</p> <p>Expectativas Metas Experiencias</p> <p>Te invitamos a participar de nuestro Grupo de Enfoque donde podrás expresarte libremente.</p> <p>¡Te esperamos con la mejor actitud y disposición!</p>	<p>Grupos de Enfoque</p> <p>06 de agosto de 2021</p> <p>8:00 a.m.</p> <p>Sala de Capacitaciones 3er piso Casa Administrativa</p> 	<p><i>José Fabián Salgado Monsalve</i></p> <p>Para Atención Centrada en la Persona eres muy importante y queremos conocer tus</p> <p>Expectativas Metas Experiencias</p> <p>Te invitamos a participar de nuestro Grupo de Enfoque donde podrás expresarte libremente.</p> <p>¡Te esperamos con la mejor actitud y disposición!</p>
<p>Grupos de Enfoque</p> <p>06 de agosto de 2021</p> <p>8:00 a.m.</p> <p>Sala de Capacitaciones 3er piso Casa Administrativa</p> 	<p><i>José salvador Pérez</i></p> <p>Para Atención Centrada en la Persona eres muy importante y queremos conocer tus</p> <p>Expectativas Metas Experiencias</p> <p>Te invitamos a participar de nuestro Grupo de Enfoque donde podrás expresarte libremente.</p> <p>¡Te esperamos con la mejor actitud y disposición!</p>	<p>Grupos de Enfoque</p> <p>06 de agosto de 2021</p> <p>8:00 a.m.</p> <p>Sala de Capacitaciones 3er piso Casa Administrativa</p> 	<p><i>León Jairo Zuleta Hincapié</i></p> <p>Para Atención Centrada en la Persona eres muy importante y queremos conocer tus</p> <p>Expectativas Metas Experiencias</p> <p>Te invitamos a participar de nuestro Grupo de Enfoque donde podrás expresarte libremente.</p> <p>¡Te esperamos con la mejor actitud y disposición!</p>
<p>Grupos de Enfoque</p> <p>06 de agosto de 2021</p> <p>8:00 a.m.</p> <p>Sala de Capacitaciones 3er piso Casa Administrativa</p> 	<p><i>Margarita Meneses Londonio</i></p> <p>Para Atención Centrada en la Persona eres muy importante y queremos conocer tus</p> <p>Expectativas Metas Experiencias</p> <p>Te invitamos a participar de nuestro Grupo de Enfoque donde podrás expresarte libremente.</p> <p>¡Te esperamos con la mejor actitud y disposición!</p>	<p>Grupos de Enfoque</p> <p>06 de agosto de 2021</p> <p>8:00 a.m.</p> <p>Sala de Capacitaciones 3er piso Casa Administrativa</p> 	<p><i>Ruth del Socorro Martínez Londoño</i></p> <p>Para Atención Centrada en la Persona eres muy importante y queremos conocer tus</p> <p>Expectativas Metas Experiencias</p> <p>Te invitamos a participar de nuestro Grupo de Enfoque donde podrás expresarte libremente.</p> <p>¡Te esperamos con la mejor actitud y disposición!</p>



Grupos de Enfoque



11 de noviembre
de 2021



8:00 a.m.



Sala de Capacitaciones
3er piso
Casa Administrativa



PLANETREE



clínica
**sagrado
corazón**
por tu bien

Para **Atención Centrada en la Persona**
eres muy importante y queremos conocer tus



Expectativas



Metas



Experiencias

Te invitamos a participar de nuestro Grupo de Enfoque donde podrás expresarte libremente.

¡Te esperamos con la
mejor **actitud** y **disposición!**

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Los invitamos a conformar la Asociación de Usuarios de la Nueva Clínica Sagrado Corazón.

Fecha: Martes 21 de junio de 2022

Hora: 2:00 p.m.

Lugar: Salón de Reuniones Área Administrativa

Conoce más información aquí



¡Anímate y forma parte de nuestra Asociación de Usuarios!





¡Anímate y forma parte de nuestra Asociación de Usuarios!

¿Quiénes pueden asistir?

Aquellas personas que cuentan con afiliación activa a EPS, tienen a esta Clínica como Institución prestadora de servicios de salud, han recibido atención en la Clínica durante el último año y aparecen en nuestros registros. Además, deben estar interesados en su buen funcionamiento y desean velar por los servicios que aquí se prestan.

¿Para qué es la reunión?

Promover los mecanismos de participación con el objetivo de velar por el cumplimiento de los derechos que en salud tienen los usuarios, así como la educación en el cumplimiento de sus deberes.

Elegir dentro de los asistentes dos (2) representantes de la comunidad para ser los representantes de la asociación de usuarios en las reuniones del Comité de Ética, cuando sean convocados.

¿Dónde y cuándo es la reunión?

Fecha: Martes 21 de junio de 2022

Hora: 2:00 p.m.

Lugar: Salón de Reuniones Área Administrativa

¿Dónde y cómo inscribirse?

En la oficina de Atención Centrada en la Persona, la cual se encuentra ubicada en el primer piso de la Casa Administrativa o en el correo electrónico atencionusuario@clnicasagradoCorazon.com.co adjuntando los siguientes datos:

Nombre completo, número de documento de identidad, EPS a la que pertenece y número de contacto.

¡Contamos contigo!

*¡Participemos en la vigilancia de los servicios que presta la Clínica.
Entre todos podemos lograr mejores condiciones de salud para
nuestra comunidad!*

 **clínica
sagrado
corazón**
por tu bien









¡Anímate y forma parte de nuestra Asociación de Usuarios!

¿Quiénes pueden asistir?

Aquellas personas que cuentan con afiliación activa a EPS, tienen a esta Clínica como Institución prestadora de servicios de salud, han recibido atención en la Clínica durante el último año y aparecen en nuestros registros. Además, deben estar interesados en su buen funcionamiento y desean velar por los servicios que aquí se prestan.

¿Para qué es la reunión?

Promover los mecanismos de participación con el objetivo de velar por el cumplimiento de los derechos que en salud tienen los usuarios, así como la educación en el cumplimiento de sus deberes.

Elegir dentro de los asistentes dos (2) representantes de la comunidad para ser los representantes de la asociación de usuarios en las reuniones del Comité de Ética, cuando sean convocados.

¿Dónde y cuándo es la reunión?

Fecha: Martes 20 de diciembre de 2022

Hora: 2:00 p.m.

Lugar: Salón de Reuniones Área Administrativa

¿Dónde y cómo inscribirse?

En la oficina de Atención Centrada en la Persona, la cual se encuentra ubicada en el primer piso de la Casa Administrativa o en el correo electrónico atencionusuario@clnicasagradoazon.com.co adjuntando los siguientes datos:

Nombre completo, número de documento de identidad, EPS a la que pertenece y número de contacto.

¡Contamos contigo!

*¡Participemos en la vigilancia de los servicios que presta la Clínica.
Entre todos podemos lograr mejores condiciones de salud para
nuestra comunidad!*

 **clínica
sagrado
corazón**
por tu bien

E2Ld



infórmate

clínica sagrado corazón

por tu bien

PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2019-2023

MISIÓN:
Somos una institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad comprometidos con una atención segura, confiable y centrada en las personas, enfocados en la gestión del riesgo, el desarrollo organizativo y el bienestar de nuestros grupos de interés.

VISIÓN:
Seremos en el 2023 una clínica innovadora por emplear modelos de atención innovadores y costo-efectivos mediante una administración clínica que fortalezca relaciones de confianza con los actuales y las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.

VALORES:
CALIDEZ: es el cariño, amabilidad y afecto que brindamos a nuestros usuarios que refleja el amor, la vocación y el gusto por la asistencia a los demás.
COMPASIÓN: es la capacidad de reconocer la situación del otro, ser sensible a su experiencia y ofrecer una solución que genere bienestar.
CREATIVIDAD + INNOVACIÓN: es el mecanismo óptimo por el cual podemos resolver problemas, encontrar nuevas ideas, actuar en grande, mejorarnos a seguir y ayudar a otros, garantizando la rentabilidad y la competitividad de la organización en el largo plazo.
FLEXIBILIDAD: es la capacidad de buscar siempre una mejor alternativa para darle solución a las necesidades de nuestros grupos de interés, remarcarlos dentro del cumplimiento de nuestras normas y principios.

POLÍTICA DEL ACOMPAÑANTE

En el marco de la emergencia sanitaria por causa del coronavirus COVID-19, se ha iniciado el proceso de atención, diagnóstico y tratamiento, llegar los enfermos y acompañarlos a los familiares es necesario para el bienestar de salud y protección tanto de la Nueva Clínica Sagrado Corazón como de los propios grupos de interés.

OBJETIVOS QUE DEBERÁN ACOMPAÑAR LOS SERVICIOS ASISTENCIALES Y DIAGNÓSTICOS

- Validar los niveles de riesgo de cada caso.
- Tener los canales de comunicación claros.
- Mantener entre el y la otra persona contacto con el resto de los familiares cercanos.
- Contemplar las necesidades de acompañamiento:
 - Información oportuna.
 - Validar los nivel del paciente (paciente, familiar, cuidador, cuidada, cuidador, familiar, cuidada).
 - Responder a las necesidades de cada caso.

REQUISITOS DEL ACOMPAÑANTE

- Ser mayor de 18 años y menor de 65 años.
- NO tener antecedentes de COVID-19.
- NO haber presentado síntomas de gripe en la última semana.
- NO haber tenido contacto con personas sospechosas o confirmadas con COVID-19 o haber estado en aislamiento domiciliario.

INDICAR QUE SEHA CUMPLIDO EL ACOMPAÑANTE

- Se dirige a otros familiares o al personal de salud.
- Se queda en el lugar de destino.
- Se queda en el lugar de destino.
- Se queda en el lugar de destino.

NOTAS:

- En caso de tener síntomas o COVID-19 se debe acudir por voluntad propia del paciente a la atención de la clínica de atención COVID-19 en la persona (paciente, cuidador, cuidada, familiar, cuidador, cuidada, familiar, cuidada).
- Se permite en calidad de acompañante tener acceso al ingreso de la institución de salud si es necesario para COVID-19 o si es necesario de atención de salud.
- Si el paciente no puede ser acompañado por el familiar, se debe acudir al personal de salud que atiende al paciente para que lo acompañe.
- Si el paciente de COVID-19 o COVID-19 no puede ser acompañado por el familiar, se debe acudir al personal de salud que atiende al paciente para que lo acompañe.

¿Quiénes pueden acompañar a los pacientes COVID-19 a la reunión?

Así como se ha establecido en la política de acompañamiento COVID-19, tener un acompañante es necesario para el bienestar de salud y protección tanto de la Nueva Clínica Sagrado Corazón como de los propios grupos de interés.

¿Para qué es la reunión?

La reunión es un espacio de atención y diagnóstico COVID-19, donde se brinda atención y diagnóstico COVID-19, donde se brinda atención y diagnóstico COVID-19.

¿Quiénes pueden acompañar a los pacientes COVID-19 a la reunión?

Así como se ha establecido en la política de acompañamiento COVID-19, tener un acompañante es necesario para el bienestar de salud y protección tanto de la Nueva Clínica Sagrado Corazón como de los propios grupos de interés.

¿Conoce la Resolución 2063 de 2017!

En la Clínica Sagrado Corazón, la Política de Participación Social en Salud (PPSE) tiene como objetivo:

¿Conoce los nuevos canales de asignación de citas!

Chat online en nuestra página web www.clinicahospitalcorazon.com

Formulario para asignación de citas online www.clinicasagrado.com/online-medico/

Para solicitar orientación sobre el COVID-19, el diagnóstico de Medición y la Comunicación de Atención con Habilitación de Salud, comuníquese con los siguientes canales de comunicación:

123 (línea gratuita)

0774 (línea gratuita)

300 395 0295 (línea gratuita)

También podrá acceder en los dispositivos móviles a través de la aplicación Coronapp de WSJ, con el fin de reportar cualquier síntoma relacionado con su estado de salud.

Para solicitar orientación sobre el COVID-19 con su EPS están habilitados los siguientes canales:

Los servicios para personas afectadas por COVID-19 se brindan de lunes a viernes, de 8:00 a 18:00 horas, en los centros de atención de salud de la Clínica Sagrado Corazón.

Nombre del paciente _____

Número de Identificación _____

Nivel Educativo

- Básica Primaria
- Básica Secundaria
- Técnico
- Tecnólogo
- Profesional
- Especialista

Habitación No. _____

Reside en un municipio que no hace parte del Área Metropolitana SI NO

Cuenta con red primaria de apoyo SI NO

Hace parte de población especial (habitante en condición de calle, personas privadas de la libertad, entre otro)

- SI
- NO

Prioridad para intervención por trabajo social

- Alta
- Media
- Baja

1. Se brinda información del proceso de atención centrada en la persona, ubicación de la oficina y extensión.

- Si
- No
- N/A

2. Se brinda información de la ubicación de los buzones de sugerencias y que tipo de manifestaciones pueden dejar en ellos.

- Si
- No
- N/A

3. Se brinda información de la política de acompañante y restricción de visitas que se tienen debido a la pandemia por covid-19.

- Si
- No
- N/A

4. Se brinda información de los derechos y deberes que tiene como paciente y se confirma si el personal de enfermería les realizó entrega del folleto donde los pueden leer.

- Si
- No
- N/A

5. Se brinda información en relación al acceso a la historia clínica durante la estancia en la institución, el usuario debe comunicarse se la extensión 232 y realiza la respectiva solicitud.

- Si
- No
- N/A

6. Se brinda información en relación al acompañamiento para la revisión de la historia clínica cuando el usuario lo considere necesario, deberá comunicarse con oficina de ACP.

- Si
- No
- N/A

7. Se brinda información de los horarios de la cafetería y ubicación de las máquinas de alimentos y se refuerza importancia de evitar que el usuario consuma alimentos diferentes a los brindados por la institución.

- Si
- No
- N/A

8. Se brinda información de los pagos que se deben realizar en la institución: • Para activar el televisor debe cancelar 6.000. • Copago teniendo en cuenta si es cotizante, beneficiario y el rango al que pertenece, si requiere más información de dicho valor puede comunicarse a la extensión 139.

- Si
- No
- N/A

9. Se brinda información al usuario sobre custodia de sus bienes, donde se debe reforzarles que no deben traer elementos de valor como joyas, celulares y otros porque la Clínica no se hace responsable por la pérdida.

- Si
- No
- N/A

10. Se brinda información del canal para reportar algún daño en la habitación.

- Si
- No
- N/A

11. Informar al usuario que en caso de requerir acompañamiento espiritual desde la oficina de atención centrada podemos realizar la respectiva gestión y que en caso que sea un guía o consejero de su preferencia la institución es de puertas abiertas.

- Si
- No
- N/A

12. Informar al usuario que en los casos que por diversidad cultural practiquen o deseen una modalidad diferente de curación puede ser comunicada a la oficina de atención centrada en la persona quien informará el respectivo caso al médico tratante y verificar si puede ser aplicada durante su estancia. (Aplican técnicas complementarias a las occidentales o tradicionales).

- Si
- No
- N/A

IDENTIFICACIÓN DE PREFERENCIAS DEL USUARIO

1. ¿Tiene alguna condición especial con su alimentación? (vegetariano, vegano u otro) alergias o intolerancia a algún alimento.

-

-

-

2. ¿Tiene alguna rutina específica con el sueño en relación a los horarios?

-

-

-

3. ¿Tiene alguna rutina específica relacionada con el baño o normas de higiene?

-

-

-

4. ¿Desea realizar algún tipo de actividad de diversión positiva? (sopa de letras, sudoku, mándalas).

-

-

-

Adecuada implementación de la estrategia institucional C-I-CARE

- Si
- No
- NA

Se brinda información relacionada con la Política de Participación Social en Salud

- Si
- No

1. OBJETIVO

Brindar al usuario y su familia la bienvenida y toda la información general de los diferentes procesos de la Nueva Clínica Sagrado Corazón, con el fin de garantizar que éstos conozcan las normas, políticas, procesos y procedimientos institucionales para facilitar su estancia a través de una información oportuna y veráz, además de identificar sus preferencias.

2. ALCANCE

Aplica para los usuarios que son hospitalizados dentro de la institución.

3. RESPONSABLES

Auxiliar de Gestión de Atención Centrada en la Persona.

4. DESCRIPCIÓN

La ronda de bienvenida se realiza posterior al ingreso a uno de los servicios hospitalarios de la institución, y se divide en dos fases.

4.1 Identificación necesidades sociales

- **Nivel educativo:** Básica primaria () Básica secundaria () Técnico () Profesional () Especialista ()
- Reside en un municipio que no sea del área metropolitana: SI () NO ()
- Cuenta con red primaria de apoyo: SI () NO ()
- Hace parte de población especial (habitante en condición de calle, personas privadas de la libertad): SI () NO ()

Prioridad para intervención por el área de trabajo social:

- Alta: Si cumple con 2 de los criterios
- Media: Si cumple con 1 de los criterios
- Baja: Si no cumple con ningún criterio

4.2 Información

Antes de iniciar con la ronda de bienvenida Auxiliar de Atención Centrada en la Persona aplica escala de identificación de necesidades sociales con el objetivo de identificar nivel de escolaridad, etnia y/o idioma del usuario.

- Saludar al paciente y su familia (“Buenos días”, “Buenas tardes”)
- Presentarse con nombre y cargo.
- Entregar pieza de bienvenida (Durante la emergencia sanitaria por covid-19 se enviará vía correo electrónico o WhatsApp).
- Brindar información del proceso de Atención Centrada en la Persona, ubicación de la oficina y extensión.
- Brindar información de la ubicación de los buzones de sugerencias y que tipo de manifestaciones pueden dejar en ellos.

- Brindar información de la Política de Acompañante y restricción de visitas que se tienen debido a la pandemia por Covid-19.
- Brindar información de los derechos y deberes que tiene como paciente y confirmar si el personal de enfermería le realizó entrega del folleto donde los puede leer.
- Brindar información en relación con el acceso a la historia clínica durante la estancia en la institución, el usuario debe comunicarse se la extensión 232 y realiza la respectiva solicitud.
- Brindar información en relación con el acompañamiento para la revisión de la historia clínica cuando el usuario lo considere necesario, deberá comunicarse con oficina de Atención Centrada en la Persona (ACP).
- Brindar información de los horarios de la cafetería y ubicación de las máquinas de alimentos y se refuerza importancia de evitar que el usuario consuma alimentos diferentes a los brindados por la institución.
- Brindar información al usuario sobre custodia de sus bienes, donde se debe reforzar que no deben traer elementos de valor, como joyas, celulares y otros ya que la Clínica no se hace responsable por la pérdida.
- Brindar información al usuario que en caso de requerir acompañamiento espiritual desde la oficina de Atención Centrada en la Persona podemos realizar la respectiva gestión y que en caso de que sea un guía o consejero de su preferencia la institución es de puertas abiertas.
- Brindar información al usuario que en los casos que por diversidad cultural practiquen o deseen una modalidad diferente de curación puede ser comunicada a la oficina de Atención Centrada en la Persona quien informará el respectivo caso al médico tratante y verificará si puede ser aplicada durante su estancia. (Aplican técnicas complementarias a las occidentales o tradicionales).
- Brindar información del medio por el cual se debe hacer el reporte de algún daño en la habitación.
- Brindar información de los pagos que se deben realizar en la institución:
 - Para activar el televisor debe cancelar 6.000.
 - Copago teniendo en cuenta si es cotizante, beneficiario y el rango al que pertenece, si requiere más información de dicho valor puede comunicarse a la extensión 139.
- Brindar información relacionada con la Política de Participación Social en Salud Resolución 2063 de 2017.
- Verificar adecuada implementación de la estrategia institucional C-I-CARE

4.3 Identificación preferencias

1. ¿Tiene alguna condición especial con su alimentación? (vegetariano, vegano u otro), alergias o intolerancia a algún alimento.
2. ¿Tiene alguna rutina específica con el sueño en relación con los horarios?
3. ¿Tiene alguna rutina específica relacionada con el baño o normas de higiene?
4. ¿Desea realizar algún tipo de actividad de diversión positiva? (sopa de letras, sudoku, mandalas).

Para finalizar damos nuevamente la bienvenida al usuario y nos ponemos a su disposición.

5. SEGUIMIENTO

- La ronda de bienvenida se realiza todos los días entre las 07:00 y 09:00 am con los usuarios hospitalizados que tengan entre 1 y 3 días de estancia en la institución.

- Posterior a la realización de ronda de bienvenida la Líder de Atención Centrada en la Persona genera el informe e identifica usuarios con necesidades específicas los cuales serán notificados vía correo electrónico a las diferentes áreas:
 - Usuarios con condiciones especiales de alimentación serán notificados a enfermera del servicio.
 - Usuarios con rutinas especiales para el sueño serán notificados a enfermera del servicio.
 - Usuarios con rutinas especiales para el baño o higiene serán notificados a enfermera del servicio.
 - Usuarios que requieran acompañamiento psicológico y/o espiritual serán notificados a Psicóloga Clínica.
 - Usuarios que requieran acompañamiento social serán notificados a Trabajadora Social.
 - Usuarios con requerimientos especiales de acompañamiento y/o visitantes serán tramitados directamente en la oficina de ACP.

6. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Mayo 2018	Creación del documento	Marina Montoya	Carina Gutiérrez Lider Mejoramiento Continuo	Ivette Arce P. Coordinadora de Calidad
002	Mayo 2022	Actualización de documento Preferencias sociales del paciente	Juliana Zuluaga B Líder Atención Centrada en la Persona	Laura Mathieu V Coordinadora de Calidad	Grupo Núcleo ACP
003	Abril 2023	Actualización de documento Política de Participación Social en Salud y estrategia C-I-CARE	Juliana Alejandra Zuluaga Bermúdez Coordinadora de Calidad	Valeria Granada Durango Lider Mejoramiento Continuo	Comité de Calidad y Mejoramiento



infórmate

clínica
**sagrado
corazón**
por tu bien



PLATAFORMA ESTRATÉGICA 2019-2023

MISIÓN:

Somos una institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad comprometidos con una atención segura, con calidad y centrada en las personas, enfocados en la gestión del riesgo, el desarrollo corporativo y el bienestar de nuestros grupos de interés.

VISIÓN:

Seremos en el 2023 una clínica reconocida por gestionar modelos de atención innovadores y costo efectivos mediante una adecuada gestión clínica que fortalezca relaciones de confianza con los usuarios y las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.

VALORES:

CALIDEZ: es el cariño, amabilidad y afecto que brindamos a nuestros usuarios que refleja el amor, la vocación y el gusto por la asistencia a los demás.

COMPASIÓN: es la capacidad de reconocer la situación del otro, ser sensible a su experiencia y ofrecer una solución que genere bienestar.

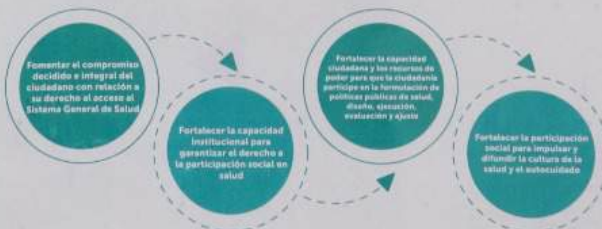
CREATIVIDAD + INNOVACIÓN: es el mecanismo óptimo por el cual podemos resolver problemas, encontrar soluciones, soñar en grande, motivarnos a seguir y ayudar a otros, garantizando la sostenibilidad y la competitividad de la organización en el largo plazo.

FLEXIBILIDAD: es la capacidad de buscar siempre una mejor alternativa para darle solución a las necesidades de nuestros grupos de interés, enmarcados dentro del cumplimiento de nuestras normas y protocolos.



¡Conoce la Resolución 2063 de 2017!

En La Clínica Sagrado Corazón, la Política de Participación Social en Salud (PPSS) tiene como objetivo:



E2Le

COMITÉ ÉTICA MÉDICA Y BUENA CONDUCTA

Volver Editar



Información General

Actas

Seguimiento

Estadísticas

Adicionar Acta



Seleccionar: - Todos - Invertir selección Opciones:

Columnas

Mostrar 20 registros

Buscar:

	Actas	Fecha		Compromisos	Asistencia	Cumplimiento compromisos
<input type="checkbox"/>	Acta / EM-2023001 / 1053802645000	2023-02-24	+1	0	100%	
<input type="checkbox"/>	Acta / EM-2022012 / 1053802645000	2022-12-13	+5	0	100%	
<input type="checkbox"/>	Acta / EM-2022011 / 1053802645000	2022-11-29	+1	0	100%	
<input type="checkbox"/>	Acta / EM-2022010 / 1053802645000	2022-10-11	+1	0	100%	
<input type="checkbox"/>	Acta / EM-2022009 / 1053802645000	2022-09-16	+4	0	100%	
<input type="checkbox"/>	Acta / EM-2022008 / 1013616447	2022-08-30		0	100%	
<input type="checkbox"/>	Acta / EM-2022006 / 1013616447	2022-07-15	+5	0	100%	
<input type="checkbox"/>	Acta / EM-2022007 / 1013616447	2022-06-15	+1	0	100%	
<input type="checkbox"/>	Acta / EM-2022005 / 1013616447	2022-05-10	+4	0	100%	