

# INFORME PLAN DE ACCION POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD –PPSS 2022

Unidad de Cuidados Paliativos Presentes By Versanaria  
Barranquilla (8001) y Bogotá (11001) 2022

# PLAN DE ACCION PPSS



Presentes

By Versania



# EJE 1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL


## AVANCES & LOGROS



- Gestión de Recursos Financieros



- Estrategia de cualificación del talento humano



- Construcción y actualización de lineamientos técnicos

# E1La Meta 01

## ACTIVIDAD 01



- Asignación de presupuesto, se encuentra dispuesto y aprobado para cubrir todas las actividades para la vigencia 2022, tanto en recurso humano, logística e insumos.

# Fortalecimiento Institucional

## Eje 1: E1La - M1

Se garantiza en 2022 recurso humano, tecnológico y administrativo para el cumplimiento y desarrollo de cronograma de actividades de la PPSS



# E1La Meta 02

## ACTIVIDAD 01



Visualización en canal de Youtube relacionada a la Política Pública de Participación Social en Salud

Enlace del vídeo: <https://youtu.be/4Jf-tEVE2LQ>



Osi te explica acerca de la participación ciudadana



Clínica Colsanitas  
160 suscriptores

Suscribirse



30



Compartir



Descargar



Guardar



2,066 vistas 28 sept 2022

En nuestras clínicas fomentamos la participación activa de nuestros usuarios en la toma de decisiones que tienen que ver con su salud, sabemos que su aporte y retroalimentación, son clave para el mejoramiento en la calidad y eficiencia de nuestros servicios de atención.

Mostrar menos

**No. Actividades realizada 1-** Cumplimiento información y promoción de la PPSS se visualizara en canales de divulgación dispuestos en la Unidad de Cuidados Paliativos Presentes By Versania.



# Fortalecimiento Institucional.

## Eje 1: E1La – M2

Visualización en canal de Youtube relacionada a la Política Pública de Participación Social en Salud

Enlace del vídeo: <https://youtu.be/4Jf-tEVE2LQ>

Visualizaciones 2066



Osi te explica acerca de la participación ciudadana



Suscribirse

30

Compartir

Descargar

Guardar

...

2,066 vistas · 28 sept 2022

En nuestras clínicas fomentamos la participación activa de nuestros usuarios en la toma de decisiones que tienen que ver con su salud, sabemos que su aporte y retroalimentación, son clave para el mejoramiento en la calidad y eficiencia de nuestros servicios de atención.

Mostrar menos

# E1Lb Meta01

## ACTIVIDAD 01



19-04-2022



**Presentes**  
By Versania

**ASISTENCIA CAPACITACIONES**  
CAPACITACIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

mi.gahva@versanias.com (no se comparte) [Cambiar cuenta](#)

**FECHA DE LA CAPACITACIÓN \***  
Fecha  
dd/mm/aaaa

**TEMA DE LA CAPACITACIÓN \***  
Tu respuesta

**NOMBRE COMPLETO \***  
Tu respuesta

**CÉDULA \***

| Nombre completo                       | Número Documento | Ciudad       | Cargo                                | Lugar  |
|---------------------------------------|------------------|--------------|--------------------------------------|--------|
| 19942822 Maria Isabel Galvis          | 1140625758       | Barranquilla | Trabajadora Social                   | Barra  |
| 19942822 Lic. Marly Caballero Ballejo | 3298198          | Barranquilla | Fonoaudióloga                        | Venez  |
| 19942822 GERSON ESCOBAR CHARRIN       | 3996329          | Barranquilla | GESTOR OPERATIVO                     | BARRA  |
| 19942822 Sandy Rojasano Jimenez       | 188676572        | Barranquilla | Medico general                       | Presen |
| 19942822 Elga Hernandez               | 870990           | Barranquilla | Fisioterapeuta                       | Venez  |
| 19942822 Marly Esther Pardo Luciani   | 10678626         | Barranquilla | Directora técnica servicio Presentes |        |

**Participación Ciudadana**  
Somos todos y todas

Apellido completo \*

Nombre completo \*

Nombre Documento de Identificación \*

Ciudad \*

Cargo \*

Logra más libros \*

¿Por qué le da su cargo es importante la Participación Social? \*

¿Qué otros puntos quiere para implementarse en su modo de servicio? \*

Mencione dos de los 3 ejes de la Política de Participación Social \*

¿Por qué 'Somos todos y todas' es el lema? \*

Socialización de la política de Participación Social en Salud- Secretaría de Salud de Bogotá

No. Actividades realizada 1- Cumplimiento en formación al recurso humano a nivel de Presentes By Versania Barranquilla con elaboración de Video o capacitación de participación social en salud.



# Fortalecimiento Institucional

## Eje 1: E1Lb M1

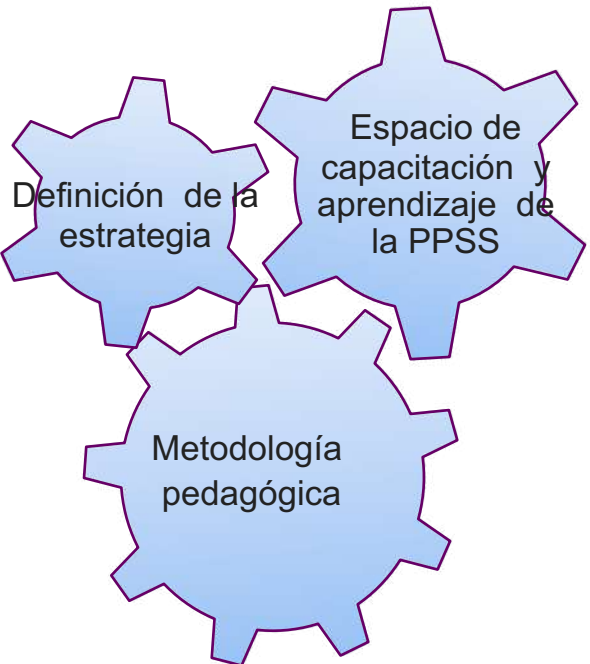
Capacitaciones al Equipo de Trabajo Presentes By Versania Bogotá para la ejecución del Plan de Acción de la PPSS POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 19 de abril de 2022



# Presentes

By Versania

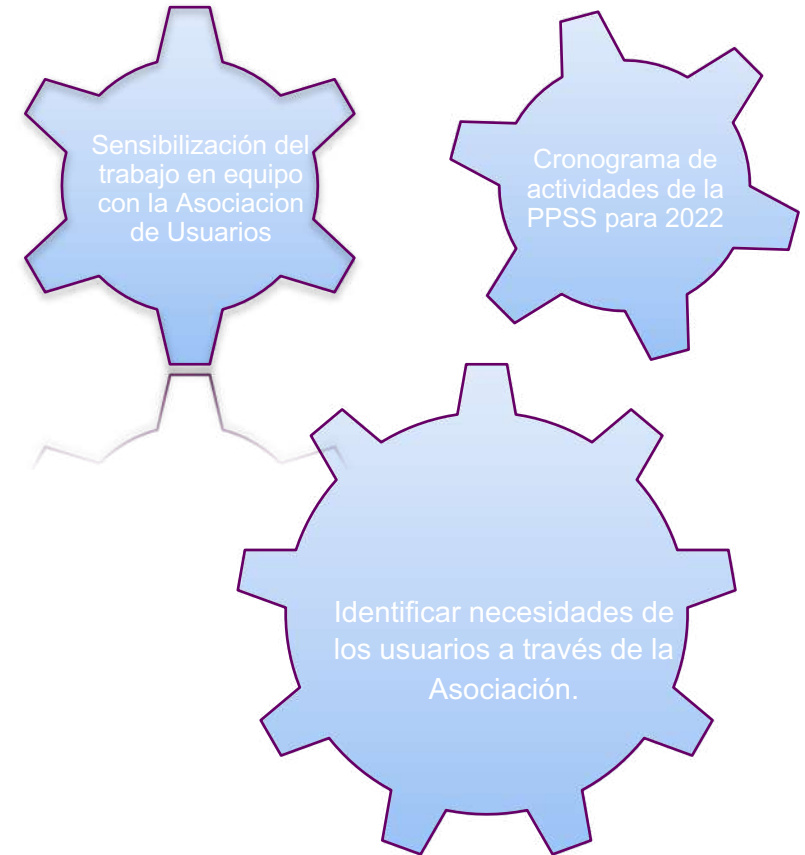
| Fecha      | Nombre completo                      | Id. Identificación | Ciudad      | Cargo                  | Organización          | ¿Asistió a la Participación Social? | ¿Asistió a la Participación Social? | ¿Asistió a la Participación Social? | ¿Asistió a la Participación Social? |
|------------|--------------------------------------|--------------------|-------------|------------------------|-----------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 19/04/2022 | Ariza Rosales Gomez                  | 529546148          | Bogotá D.C. | Enfermera              | Presentes             | Para conocer la opinión de los      | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Angeles tateira diana terquez        | 1003440065         | Bogotá D.C. | Medico pediatra        | Presentes             | Por la atención integral de los     | debo hacer                          | Participación social                | Decreto 780 de 2016                 |
| 19/04/2022 | Cristian Leonardo cardillo velazquez | 1003564343         | Bogotá D.C. | Asesor de enfermería   | Presentes             | La presencia directa con el         | usuario                             | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Ledy Virginia Guzman Colorado        | 1012349143         | Bogotá D.C. | Asesor de enfermería   | Presentes             | Para hacer cumplir los              | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Jorge Riquena                        | 61141463           | Bogotá D.C. | Medico                 | Presentes             | En un desarrollo de la              | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Martha Raquel Martinez Castro        | 52380397           | Bogotá      | Asesor de enfermería   | Presentes             | Por el manejo de los                | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Martha Raquel Martinez Castro        | 52380397           | Bogotá      | Asesor de enfermería   | Presentes             | Porque podemos aportar a la         | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Diana ariza torres ariza             | 1014438146         | Bogotá      | Asesor de enfermería   | Presentes             | Por que nos permite analizar y      | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Mauricio Alonso Mayuga               | 1018433284         | Bogotá D.C. | Enfermera Especialista | Presentes By Versania | Por que nos permite conocer el      | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Angela Liliana Mancha Barrios        | 46438172           | Bogotá D.C. | Enfermera              | Presentes By Versania | Porque ayuda en el proceso de       | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Diana Marcela Isaza Pardo            | 1002964946         | Bogotá D.C. | Asesor de enfermería   | Presentes by versania | Por que soy personal de salud       | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | SONY FARCIA GILBERTO HERRERA         | 52062612           | Bogotá D.C. | ALCALDE DE ALTA        | Presentes By Versania | Por que soy personal de salud       | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Isabelle Ariza Prieto                | 51281300           | Bogotá D.C. | Gerente de Trabajo     | Presentes By Versania | Por que soy personal de salud       | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Paola gonzalez                       | 30928817           | Bogotá D.C. | Medico                 | Presentes             | Manejar servicios                   | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | DAVID FELIX RODRIGUEZ AYALA          | 1016065673         | Bogotá      | Medico                 | UICP Presentes        | Estados en permanente               | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Miguel Ariza Contreras               | 1022148464         | Bogotá D.C. | Asesor de enfermería   | Unidad de estudio     | Para ayudar a tener por los         | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Jose Maria Manrique Duran            | 101902001          | Bogotá D.C. | Medico general         | Unidad de estudio     | Para tener un mejor servicio        | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | JUAN CARLOS HERNANDEZ GIRON          | 79790053           | Bogotá D.C. | GERENTE                | UNIDAD DE CIUDAD      | CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA        | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Ricardo Salazar Basso                | 79411541           | Bogotá D.C. | Psicólogo              | Unidad de estudio     | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |                                     |
| 19/04/2022 | Sonia Milena Rodriguez Muñoz         | 1004300174         | Bogotá D.C. | Coordinadora Cya       | Unidad de estudio     | Porque de esta manera se            | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Jenny Paola Jarama rios              | 7118400430         | Bogotá      | Programa de trabajo    | Unidad de estudio     | Porque así podemos aportar a        | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |
| 19/04/2022 | Yolanda Maria Gomez Casado           | 1009900633         | Bogotá      | Asesor de enfermería   | Unidad de estudio     | Porque así podemos aportar a        | debo hacer                          | Participación social                | Resolución 2063 de 2017             |



## Asesoría y Acompañamiento de la Profesional en Trabajo Social y Participación Ciudadana

# EJE1Le Meta01

## ACTIVIDAD 01



Reconocimiento de la sede por el representante de la Asociación de Usuarios y mesa de ayuda para conocer el programa de Cuidados Paliativos y enfoque de la Participación social en Salud - Sanitas -Luis Alberto Diaz - Barranquilla

# Fortalecimiento Institucional.

## Eje 1: E1Le – M1



**Presentes**  
By Versania

Se logró vincular y gestionar el acompañamiento y capacitación de la Asociación de Usuarios de Sanitas, con Presentes Bogotá. Dando a conocer la cultura de cuidado compasivo de Presentes By Versania. Con el objetivo de aunar esfuerzos en la PPSS.

Acta de encuentro presencial 19/04/2022 con la Presidente de la Asociación de Usuarios Sanitas. Gloria Quiceno. Se logra la participación 18 personas de familiares hospitalizados y pacientes de consulta externa

| EMPRESA:  |  | PRESENTES BY VERSANIA |  | A      |                                     |
|---|--|-----------------------|--|--------|-------------------------------------|
| LUGAR:  | OFICINA DE TRABAJO SOCIAL  | HORA:                 | 8:00 AM A 11:00 AM                             | FECHA: | 19/04/2022                          |
| OBJETIVOS   |  |                       | TEMAS A TRATAR                                 |        |                                     |
| Socializar Misión Propos y objetivos del cuidado paliativo                                  |  |                       | 1. Población atendida                          |        |                                     |
| Informar sobre instrumento que se tiene para evaluar el servicio                            |  |                       | 2. Tipo de servicios                           |        |                                     |
| Socializar información sobre la estructura y contextualizar funciones en visita a la unidad |  |                       | 3. Prestadores                                 |        |                                     |
| Actividades de la asociación de usuarios  |  |                       | 4. Instrumento utilizado para evaluar servicio |        |                                     |
|   |  |                       | Otros temas                                    |        |                                     |
|   |  |                       | Fecha de la próxima reunión: Pendiente         |        |                                     |
| DESARROLLO DE LA REUNIÓN  |  |                       |  |        |                                     |
| ITEM  | TEMA / OBSERVACIONES   | PLAN DE ACCIÓN        | RESPONSABLE                                    | FECHA  | ESTADO                              |
|   |  |                       |  |        | C, E, P                             |
| 1   | Se recibe por parte de Gloria información sobre la función que desempeña la asociación de usuarios enfocada en el CONTROL SOCIAL de las instituciones de salud que están adscritas a la asociación, en la que realizan de manera programada o sorpresiva visita de valoración, preparando a los usuarios por la calidad del servicio, evaluando instalaciones, tiempos del lugar y atención de los funcionarios. |                       |  |        | <input type="checkbox"/>            |
| 2   | Informan de cómo se dejó el acta de la visita y se recibió informe de la misma.  |                       |  |        | <input type="checkbox"/>            |
| 3   | Se socializa "Historia Hospicio, objetivos de los Cuidados Paliativos y Brachard de los servicios que se prestan en la unidad, el cual se envía también por correo electrónico.  |                       |  |        | <input type="checkbox"/>            |
| 4   | Se realiza un recorrido por la institución, presencia de la asociación, toma fotos, entrevista a un paciente y familiar evaluando atención recibida por el personal de la unidad. Realiza observación, toman fotos para registro.  |                       |  |        | <input type="checkbox"/>            |
| 5   | Tienen contacto con personal de la unidad se presentan e informan el objetivo de la visita   |                       |  |        | <input type="checkbox"/>            |
| 6   | Se aclaran dudas respecto a los procesos de atención o medidas que se realiza retomado   |                       |  |        | <input type="checkbox"/>            |
| 7   | Enviar resultados de las encuestas de satisfacción que se aplican en la unidad y los espacios de usuarios de EPS Sanitas, Colantitas, y Mediantes.   |                       | Jeanette Arilla<br>Trabajo Social Presentes    |        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 8   | Programar capacitación para miembros de la asociación de usuarios y la junta, sobre los cuidados paliativos y labor de Hospicio Presentes By Versania esta se realizará de manera virtual, se emitió link del día de la programación.  |                       | Jeanette Arilla<br>Trabajo Social Presentes    |        | <input checked="" type="checkbox"/> |

| CONTACTOS   |                                     | ASISTENTES   |  |
|---|-------------------------------------|--|--|
| NOMBRE  | ASISTENCIA                          | FIRMA  |  |
| Presidente Asociación de usuarios de Sanitas<br>Director Administrativo Asociación de Usuarios<br>Gloria Elena Quiceno Cel. 3106654200<br>Álvaro Molina Cel. 3158708433<br>Laura Zembano Secretaria Cel. 3153827561 | <input checked="" type="checkbox"/> | Gloria Elena Quiceno<br>Asociación de usuarios     |  |
| Gerente de Trabajo Social Presentes By Versania<br>Jeanette Arilla Suárez   | <input checked="" type="checkbox"/> | Jeanette Arilla Suárez<br>Trabajo Social Presentes |  |

Se da por finalizada la reunión a las 11:00 am horas.

Jeanette Arilla Suárez  
Gerente de Trabajo Social de Presentes By Versania

Gloria Elena Quiceno Acevedo  
Presidente de Asociación de Usuarios

Final del documento





# E1Lh Meta 01



## ACTIVIDAD 01

- Apoyar la encuesta de satisfacción mes a mes en las diferentes unidades funcionales para utilizar mecanismos de incorporación del enfoque diferencial.



Participación de la comunidad Raizal en la prestación de servicios del programa de Cuidados paliativos - Usuario y familia desde el mes de septiembre 2022

|                   |                        |             |                     |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|-------------------|------------------------|-------------|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 11/4/2022 9:27:16 | wiliambrent3@gmsil.com | ###Paciente | Consulta Psicología | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 10 | 10 |
|-------------------|------------------------|-------------|---------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|

No. Actividades realizada 1-Cumplimiento al reforzar el entendimiento en los usuarios en enfoque diferencial como herramienta para el reconocimiento y aceptación las diferencias propiciando en inclusión social en salud



# Presentes

By Versania

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA ÁMBITO AMBULATORIO

Estimado huésped queremos que por favor califique su experiencia durante su estancia en Presentes by Versania, queremos que nos indique en dónde debemos mejorar o si usted lo encuentra bien, seguir prestándole el servicio de alta calidad.

migalviz@colsanitas.com [Cambiar cuenta](#)

\*Obligatorio

Correo electrónico \*

Tu dirección de correo electrónico

Fecha de diligenciamiento \*

Fecha

dd/mm/aaaa

Persona que diligencia \*

Paciente

Madre/Padre

Hijo/Hija

# Fortalecimiento Institucional.

## Eje 1: E1Lh –M1

Informe mensual de satisfacción del usuario donde se identifica la atención y cuidado compasivo desde el enfoque diferencial.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y EXPERIENCIA INTERNACIÓN EN HOSPICI ☆

Preguntas Respuestas 632 Configuración Total de puntos: 0

5. ¿Cómo calificaría las instalaciones y el acceso a ellas? (habitación, oratorio, cafeterías, terrazas, zonas comunes)

1 2 3 4 5

6. ¿Se sintió reconocido como persona, con su historia de vida, y no cómo solamente una enfermedad más?

1 2 3 4 5

PERCEPCIÓN DE CUIDADO Y ACOMPAÑAMIENTO  
Califique de 1 a 5, siendo 1 muy malo y 5 excelente o satisfactorio



# E1Lh Meta

## 02



Explicar los mecanismos de comunicación en el ejercicio de los derechos la inclusión social y el acceso equitativo a los representantes de la asociación de usuarios.

Visita del señor Luiz Albero Diaz - Asociación de usuarios Sanitas en Barranquilla

**No. Actividades realizada 1-** cumplimiento al incorporar y mantener en continua comunicación a la asociación de usuarios en el proceso de atención como cultura de enfoque diferencial con el fin de realizar los ajustes

## Política Pública de Participación Social en Salud

Resolución 2063 2017



### SUJETOS DEL ENFOQUE DIFERENCIAL



**Enfoque Diferencial - Participación Social en Salud**

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

¿Cuál es el artículo que respalda el enfoque diferencial?

22  
 17  
 13  
 10

¿Cuál no es un derecho del grupo diferencial LGBTIQ?

Tratamiento digno  
 Derecho al sistema de salud  
 Derecho a las mismas oportunidades para gozar de buena salud.  
 La verdad, justicia y reparación integral.

¿Cómo se clasifican los grupos en el enfoque diferencial?

Género, víctimas y población vulnerable  
 Ciclo vital, Discapacidad, pertenencia étnica y género.

# Fortalecimiento Institucional. Eje 1: E1Lh – M2

Capacitación de la Asociación de Usuarios de Sanitas, con Presentes Bogotá. Dando a conocer la PPSS.



# E1Le Meta01

## ACTIVIDAD 02



**¿Cómo acceder a nuestro servicio?**

1. Estar diagnosticado con una enfermedad progresiva oncológica o no oncológica.
2. Identificar con su prestador el servicio de Cuidados Paliativos.
3. Solicitar a su especialista la remisión a Cuidados Paliativos.
4. Solicitar la autorización a su entidad prestadora de salud para Unidad de Cuidados Paliativos Presentes.
5. Una vez autorizado, comunicarse con nuestra línea de atención en Barranquilla (605) 3221715 para agendar cita de valoración.
6. Inicia atención por médico paliativista. Posteriormente se realiza valoración integral por Enfermería, Psicología, Trabajo Social, Consejería Espiritual y medicina general.

Estamos ubicados en Barranquilla, en la Cra 49 C 80 175 Local 1

**CUIDADOS COMPASIVOS**

**Presentes**  
By Versania

**NUESTRO ENFOQUE**

1. El paciente y su familia son valorados para establecer un plan avanzado de cuidados.
2. Se identifican las necesidades físicas, emocionales y espirituales del paciente y su familia.
3. Generamos un acompañamiento profesional y continuo, para cubrir dichas necesidades.
4. Acompañamos al paciente y su familia hasta el momento de la muerte y en el duelo.

**¿POR QUIÉN TRABAJAMOS?**

Por las personas que están atravesando una enfermedad en situación de terminalidad (últimos meses de vida), estas enfermedades pueden ser cáncer, demencias, enfermedades neurológicas degenerativas, enfermedades pulmonares y del corazón, enfermedades renales y hepáticas crónicas que no son susceptibles a tratamiento y toda aquella enfermedad que lleve al final de la vida.

Hospice traduce hospitalidad, por esta razón cada persona que llega a nuestra institución es tratada como un ser humano brindándole calor humano y cuidados compasivos, para hacerlo sentir como en casa.

Presentes

Desarrollo de guía para la atención a pacientes que deseen acceder al programa de Cuidados Paliativos Presentes By Versania. Enviado a la Asociación de Usuarios de Sanitas Eps para difusión.

Envío de Brochure de la Unidad de Cuidados Paliativos Presentes By Versania a la Asociación de Usuarios de Sanitas Eps.

No. Actividades realizada 2- Cumplimiento en capacitación a la Asociación de Usuarios en los servicios que presta la sede Presentes By Versania Barranquilla.

## EJE 2: EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANIA Y LAS ORGANIZACIONES

### AVANCES & LOGROS



- Capacitación y formación a usuarios en PPSS

- Estrategias de comunicación
- Seguimiento al suministro de apoyo logístico para las capacitaciones e instancias.



# E2La

## ACTIVIDAD 01

¡Estamos para ti! Conozca sus derechos y deberes - Servir con el corazón, acompañar con presencia y cuidar con Compasión Recibidos »



Maria Isabel Galviz Arce <migalviz@colsanitas.com>  
para Coo:monicatarud, Coo:mvergarav76, Coo:erikaquintero, Coo:mi

mar, 16 ago 2022, 10:16

### DERECHOS

- **A ser cuidado y atendido por personas sensibles** a mis temores; competentes, seguros, capaces de mantener optimismo, por mucho que varíe mi condición.
- **A expresar mi voluntad** y a participar en las decisiones que concierne con mi cuidado.
- **A que mis preguntas sean resueltas** con sinceridad y afectuosa.
- **A la confidencialidad** de mi Historia Clínica.
- **A recibir una atención médica continua** aún cuando los objetivos de curación deban ser transformados por objetivos de bienestar.
- **A que mi dolor y otros síntomas sean aliviados** para que no me generen sufrimiento.
- **A estar acompañado** para aliviar la soledad.
- **A disponer de ayuda para mí y para mi familia**, que nos permita a todos afrontar esta difícil situación.
- **A mantener mi individualidad** y autonomía respetando mis decisiones o creencias.
- **A apoyo y acompañamiento espiritual**, si lo siento necesario.
- **A que no se prolongue inútilmente mi vida** mediante medidas extremas que sostengan mis funciones vitales si mi condición de enfermedad ya no tiene opción de cura y si sostener mi vida significa perpetuar mi sufrimiento.
- **A vivir con dignidad hasta el último día** y a tener una partida en paz.

de: **Maria Isabel Galviz Arce** <migalviz@colsanitas.com>

para:

CCO: monicatarud@gmail.com,  
mvergarav76@gmail.com,  
erikaquintero@gmail.com,  
Maria Isabel Galviz Arce <migalviz@colsanitas.com>

fecha: 16 ago 2022, 10:16

asunto: ¡Estamos para ti! Conozca sus derechos y deberes - Servir con el corazón, acompañar con presencia y cuidar con Compasión

enviado por: colsanitas.com



 **Presentes**  
By Versania



### Convocatoria Asociación de Usuarios de Presentes By Versania

Decreto 780 de 2018 Participación en Salud.

**Asociación de Usuarios:**

Es un espacio de participación ciudadana, donde nuestros usuarios velan por la protección de sus derechos y cumplimiento de los deberes en salud, trabajando en equipo por el bienestar y cuidado compasivo y humanizado.

Comunícate con nosotros y haz parte del privilegio de cuidar.

Contacto: (605) 3221715- 3184743330

Correo electrónico: migalviz@colsanitas.com

[www.presentesbyversania.com](http://www.presentesbyversania.com)

No. Actividades realizada 1- cumplimiento a la actividad de crear una metodologías y participar de reunión mensual para generar espacios de capacitación presencial o virtual.



# Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud.

## Eje 2: E2La –M1

Sensibilización de enfoque diferencial y género a funcionarios de la Unidad de Cuidados Paliativos Presentes By Versania.

Meses de julio y octubre 2022



Presentes

By Versania

- 1 Presentes  
Política Pública de Participación Social en Salud
- 2 Resolución 2023 de 2017
- 3 LINEA DE ACCIÓN
- 4 Enfoque Diferencial
- 5
- 6

Presentes  
By Versania

### Política Pública de Participación Social en Salud

Enfoque diferencial

Listado asistencia capacitación 25 de octubre (3) - Excel

| Fecha      | Nombre completo                 | Documento  | Cargo        | Ciudad      | Correo electrónico | ¿Qué ent?                  | ¿Qué es?                    | ¿Conoce?            | tas, p |
|------------|---------------------------------|------------|--------------|-------------|--------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------|--------|
| 25/10/2022 | Yulibeth Mendoza Reales         | 1002035253 | Informador   | Barranquill | yulib28beth@       | Que es una Afrocolombi     | Si                          |                     |        |
| 25/10/2022 | Natalie Daza Gutiérrez          | 55232039   | Analista de  | Barranquill | nddaza@col         | Método de e                | Palenquero                  | Si                  |        |
| 25/10/2022 | Karen ines gravini sandoval     | 1129532705 | Auxiliar de  | Barranquill | Kgravin@h          | Que es cunai Afrocolombi   | En estos program            |                     |        |
| 25/10/2022 | Rosana Liliana Manzur Celis     | 32895283   | Auxiliar de  | Barranquill | Rosamanzur@        | Es una pers                | Comunidad En el campo quir  |                     |        |
| 25/10/2022 | Maria Jose Arevalo Carrillo     | 1140885874 | Médico Gen   | Barranquill | Marijosear@        | Visibilizar la Afrocolombi | Violencia sexual,           |                     |        |
| 25/10/2022 | Linda Barrios Cera              | 1143124761 | Enfermera    | Barranquill | linda_j04@h        | Visibilizar la Afrocolombi | Violencia sexual,           |                     |        |
| 25/10/2022 | Vera luz hernandez jimenez      | 1048212318 | Auxiliar de  | Barranquill | Verahj2401@        | Visibilizar la Wayu,       | arua                        | Adulto mayor, per   |        |
| 25/10/2022 | Sergio Andrés pabon gil         | 1143170706 | Auxiliar de  | Barranquill | andresgil64@       | Método de e                | Comunidad Los de salud públ |                     |        |
| 25/10/2022 | Monica Milena Oviedo Rincon     | 63557737   | Gestora de   | Barranquill | gestorasdad@       | Método de e                | Población R Si              |                     |        |
| 25/10/2022 | July Rodriguez                  | 1143459551 | Trabajo soc  | Barranquill | Paulina-09@        | Es una pers                | Ninguna                     | Si                  |        |
| 25/10/2022 | Sandra milena teran acosta      | 32891625   | Auxiliar de  | Barranquill | Smteran16@         | Género, ori                | Comunidad Programa para la  |                     |        |
| 25/10/2022 | Monica Milena Oviedo Rincon     | 63557737   | Gestora de   | Barranquill | gestorasdad@       | Es un méto                 | Palenquero                  | Si                  |        |
| 25/10/2022 | Danielo arturo guerra vanegas   | 1007172389 | Promotor de  | Barranquill | 0720danielo@       | Es el método               | Población r                 | Si                  |        |
| 25/10/2022 | Yamilly Puentes Parra           | 52100723   | Coordinado   | Bogota      | caledadofal@       | Es el recon                | Indigenas, r                | ruta integral del b |        |
| 25/10/2022 | Ana Lucia caicedo Tambo         | 52855115   | Secretaria a | Bogota      | alcaicedo@         | Es la forma                | Afrodescent                 | No                  |        |
| 25/10/2022 | ADRIANA BARBOSA CHAVES          | 52365222   | COORDINA     | BOGOTA      | adbarbosa@         | Análisis de                | Indigenas, c                | si                  |        |
| 25/10/2022 | Doris Astrid Cabra Mateus       | 46673602   | supervisora  | Bogota      | dacabra@           | Enfoque en                 | afrocolombi                 | si                  |        |
| 25/10/2022 | YOLANDA RAMIREZ GALEANO         | 51950309   | PROFESION    | BOGOTA      | YIRAMIREZ@         | ES UNA ORI                 | NEGRAS, AI                  | VICTIMAS DEL C      |        |
| 25/10/2022 | Constanza Camacho Moreno        | 51787466   | Directora A  | Bogota      | ccamacho@          | Es tener en                | Indigenas, f                | personas con Dis    |        |
| 25/10/2022 | JIMENA DIAZ GUZMAN              | 52514787   | COORDINA     | BOGOTA      | JDIAZ@COI          | Orientación                | afrocolombi                 | Programas de alza   |        |
| 25/10/2022 | INGRID LORENA FORERO CHACON     | 1026569577 | ENFERMER     | BOGOTA      | inforero@          | tu Son una ori             | afrocolombi                 | RIAS de matern      |        |
| 25/10/2022 | Monica Barragan                 | 52104498   | Directora A  | Bogota      | mbarraga@          | Diversidad (               | Afrocolombi                 | si                  |        |
| 25/10/2022 | Jeannette Ardila Suárez         | 51781309   | Gestor de T  | Bogota      | jardila@vers       | Es una ori                 | afrocolombi                 | RIAS de matern      |        |
| 25/10/2022 | Maria Cristina Paredes Cubillos | 51804856   | Bacteriolog  | Bogotá      | mcparedes@         | Atención de                | indigenas, a                | Auditiva, visual,   |        |



# EJE 3: IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD AVANCES & LOGROS

- Difusión de información a los usuarios(as) con el componente de salud

- Funcionarios(as) con enfoque diferencial, apropiación de modelo de atención al usuario(a)

# Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud.

## Eje 2: E2Ld –M1



### ¿Cómo acceder a nuestro servicio?

1. Estar diagnosticado con una enfermedad progresiva oncológica o no oncológica.
2. Identificar con su prestador el servicio de Cuidados Paliativos.
3. Solicitar a su especialista la remisión a Cuidados Paliativos.
4. Solicitar la autorización a su entidad prestadora de salud para Unidad de Cuidados Paliativos Presentes.
5. Una vez autorizado, comunicarse con nuestra línea de atención en Barranquilla (605) 3221715 para agendar cita de valoración.
6. Inicia atención por médico paliativista. Posteriormente se realiza valoración integral por Enfermería, Psicología, Trabajo Social, Consejería Espiritual y medicina general.

Estamos ubicados en Barranquilla, en la Cra 49 C 80 175 Local 1

## CUIDADOS COMPASIVOS



Presentes  
By Versania



### NUESTRO ENFOQUE

- 1 El paciente y su familia son valorados para establecer un plan avanzado de cuidados.
- 2 Se identifican las necesidades físicas, emocionales y espirituales del paciente y su familia.
- 3 Generamos un acompañamiento profesional y continuo, para cubrir dichas necesidades.
- 4 Acompañamos al paciente y su familia hasta el momento de la muerte y en el duelo.



### ¿POR QUÉ TRABAJAMOS?

Por las personas que están atravesando una enfermedad en situación de terminalidad (últimos meses de vida), estas enfermedades pueden ser cáncer, demencias, enfermedades neurológicas degenerativas, enfermedades pulmonares y del corazón, enfermedades renales y hepáticas crónicas que no son susceptibles a trasplante y toda aquella enfermedad que lleve al final de la vida.

Hospicio traduce hospice, por esta razón cada persona que llega a nuestra institución es tratada como un ser humano brindándole calor humano y cuidados compasivos, para hacerlo sentir como en casa.

Desarrollo de guía para la atención a pacientes que deseen acceder al programa de Cuidados Paliativos Presentes By Versania. Enviado a la Asociación de Usuarios de Sanitas Eps para difusión.

Envío de Brochure de la Unidad de Cuidados Paliativos Presentes By Versania a la Asociación de Usuarios de Sanitas Eps.



# Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud.

## Eje 2: E2Le –M1

Se desarrolla material de convocatoria a participar en Asociación de Usuarios Presentes.

Se publica afiche informativo de Asociación de Usuarios 28 de diciembre 2022. Se ubican en lugares estratégicos y se inicia entrega de volantes. 150 Usuarios que reciben la información mensualmente



# E3La Meta 02

## ACTIVIDAD 01



Capacitación a los funcionarios de la Unidad de Cuidados Paliativos Presentes By Versania con temas de formación en PPSS para la aplicación del enfoque diferencial en cuidados paliativos.

**No. Actividades realizada 1-** Cumplimiento en formación al recurso humano de Presentes By Versania Barranquilla en enfoque diferencial en salud de manera presencial.



# Impulso de la cultura de la salud

## Eje 3: E3La M1

Se desarrolló la semana de Cuidados Paliativos con el objetivo de establecer una cultura de bienestar con sentido humano.

Jornada de los cuidados paliativos  
24 de septiembre al 07 de octubre  
2022

Cumplimiento durante el año 2022; Con una participación de usuarios y familiares de pacientes en Presentes durante la Jornada 60 personas



# Presentes

By Versania

### JORNADA DE LOS CUIDADOS PALIATIVOS

Hospice Presentes

## DEL CURAR AL SANAR

| Activity                              | Date                    | Time                    | Location                      | Responsible   |
|---------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------------|---|
| EL HOSPICE UNA FORMA HUMANA DE CIUDAD | Sábado 24 de Septiembre | 10:00 a.m. - 12:00 a.m. | Parroquia San Juan de Ávila   | Jeanneith Ardila, Gestora de Trabajo Social Hospice Presentes By Versania   |
| CINE PARA SANAR                       | Miércoles 05 de Octubre | 10:00 a.m.              | Parroquia San Juan de Ávila   | Jorge Guevara, médico   |
| CAFÉ Y MÚSICA PARA SANAR              | Jueves 06 de Octubre    | 10:00 a.m.              | Hospice Presentes By Versania | Jeanneith Ardila, Trabajadora Social; Jordi Mele, Psicólogo   |
| MIS AMIGOS PELUDOS PARA SANAR         | Jueves 06 de Octubre    | 3:00 p.m.               | Hospice Presentes By Versania | Johi Mary Lar, Psicóloga; Yanathan Rojas, Terapeuta asistida con animales   |
| BIODANZA                              | Viernes 07 de Octubre   | 10:00 a.m.              | Hospice Presentes By Versania | Sandra Rodríguez, Administración; Mari Gomez, bebida  |
| MENSAJES AL VIENTO                    | Jueves 06 de Octubre    | 10:00 a.m.              | Hospice Presentes By Versania | Estudiantes de trabajo social, de psicología y voluntarios. Profesional Red de Solidaridad - Proyectos Sociales Compensar |

**SANANDO CORAZONES Y COMUNIDADES**  
UNA MANERA DE HOSPICIOS Y CUIDADOS PALIATIVOS 8 DE OCTUBRE DE 2022

# Impulso de la cultura de la salud

## Eje 3: E3La M2

Se realiza socialización de la filosofía Hospice y Cuidados Paliativos dirigido a colaboradores usuarios de consulta externa y familiares de pacientes.



Presentes

By Versania

1

2

3

4

5

FILOSOFÍA HOSPICE Y CUIDADOS PALIATIVOS

Jeannette Ardila Suárez  
Trabajadora Social  
Hospice Presentes

Presentes  
By Versania

Cumplimiento durante el año 2022; Con un participación del 25 funcionarios y familiares

Presentes  
By Versania

CONTROL DE ASISTENCIA EVENTOS DE CAPACITACIÓN

Compañía: Presentes by Versania Centro donde se realiza la capacitación: Bogotá DC Lugar donde se realiza la capacitación: Parque Juan de Aza Fecha de realización del evento: 24/01/22

Nombre del curso: socialización Cuidados Paliativos Desde: 10:00am Hasta: 12:00m Nombre del capacitador de la capacitación: Col. Jeannette Ardila

| Nº | Documento de identificación | Apellidos y nombres completos          | Categoría de asistencia | Presencia | Firma                                  |
|----|-----------------------------|--|-------------------------|-----------|--|
| 1  | 2001111                     | Graciela Patricia Hernández            | 313 6044115             |           | Graciela Hernández                     |
| 2  | 30689707                    | Bertrando A. V. Cejudo                 | 313 6044115             |           | Bertrando Cejudo                       |
| 3  | 41396684                    | Alfonso Martínez Cuello                | 313 4644735             |           | Alfonso Martínez Cuello                |
| 4  | 20095471                    | MARY LINDA US RIVERA                   | 314 2850631             |           | Mary Linda Us Rivera                   |
| 5  | 32377797                    | TERESA CELIA DE DOMÍNGUEZ              | 6012584938              |           | Teresa Celia de Domínguez              |
| 6  | 35373748                    | Hortha C. Toledo Norris                | 3108684324              |           | Hortha C. Toledo Norris                |
| 7  | 3983375                     | Obelia Pardo                           | 3102137240              |           | Obelia Pardo                           |
| 8  | 40010706                    | Elsa Patricia Sánchez                  | 3157753577              |           | Elsa Patricia Sánchez                  |
| 9  | 17479727                    | ALAVA S. JESÚS AVALOS                  | 3163746645              |           | Alava S. Jesús Avalos                  |
| 10 | 41666398                    | Luz Eugenia Guzmán T.                  | 3124411421              |           | Luz Eugenia Guzmán T.                  |
| 11 | 30709929                    | Fanny Escobedo                         | 3152095823              |           | Fanny Escobedo                         |
| 12 | 31256592                    | M. Victoria López de los Angeles de R. | 3005558223              |           | M. Victoria López de los Angeles de R. |
| 13 | 394985                      | Hernando Ricardo León                  | 3046193831              |           | Hernando Ricardo León                  |
| 14 | 41672935                    | Pari Dolores Ison de Pardo             | 310864508               |           | Pari Dolores Ison de Pardo             |
| 15 | 20767210                    | Nubia Bernad                           | 8062162                 |           | Nubia Bernad                           |
| 16 | 51527207                    | Elsy Cervera                           | 3153899202              |           | Elsy Cervera                           |
| 17 | 34533760                    | amparito B. yedica Ruiz                | 3153523137              |           | Amparito B. yedica Ruiz                |
| 18 | 41545866                    | Miriam T. Orozco                       | 3123426303              |           | Miriam T. Orozco                       |

II. INFORMACIÓN DE LOS CAPACITADORES

| Nº | Documento de identificación | Apellidos y nombres completos | Firma | Fecha de firma | Fecha de validación |
|----|-----------------------------|-------------------------------|-------|----------------|---------------------|
| 1  |                             |                               |       |                |                     |

# Impulso de la cultura de la salud

## Eje 3: E3Lb –M1

Publicación de fotografías en mural de actividades de autocuidado desarrolladas durante la semana de Cuidados Paliativos.



Presentes

By Versania



- Cumplimiento II semestre. Familiares impactados 100 personas



# E3Lc Meta01

## ACTIVIDAD 01



**¿Qué estilos de vida negativos afectan la salud y la calidad de vida?**




Sensibilización de estilos de vida saludable con enfoque al adulto mayor y mesa de ayuda para identificar necesidades de los pacientes del programa de Cuidados Paliativos junto a la Asociación de Usuarios.

**No. Actividades realizada 1-** Cumplimiento al brindar capacitación virtual o presencial a representantes de la asociación de usuarios propuesta para formación en salud pública



# EJE 4: CONTROL SOCIAL EN SALUD

## AVANCES & LOGROS

- 
- Cualificación de los funcionarios(as) en temáticas de control social
  - Vinculación de los usuarios(as) Armenia en el ejercicio del control social para seguimiento a los planes, programas y proyectos

# E4La Meta 01

## ACTIVIDAD 01



### DEFINICIÓN DE CUIDADOS PALIATIVOS

Los cuidados paliativos son un enfoque para mejorar la calidad de vida de los pacientes y sus familias que enfrentan los problemas asociados con enfermedades potencialmente mortales. Incluye la prevención y el alivio del sufrimiento mediante la identificación temprana, evaluación y tratamiento del dolor y otros. (O.M.S)



Sensibilización de Cuidados Paliativos a estudiantes de sexto y séptimo semestre de Trabajo Social de la Universidad Simón Bolívar desde el contexto de la práctica profesional.

**No. Actividades realizada 1-** Cumplimiento a la meta de gestionar capacitación en control social a la Asociación de Usuarios con entidades de control y vigilancia y o comunidad educativa

# E4Lb Meta 01

## ACTIVIDAD 01



¡Estamos para ti! Conozca sus **derechos y deberes** - Servir con el corazón, acompañar con presencia y cuidar con Compasión Recibidos x



Maria Isabel Galviz Arce <migalviz@colsanitas.com>  
para Cocomunicaradur, Cocomergerarav76, Cco:enkaquinteroa, Cco:mi

mar, 16 ago 2022, 10:16

### DERECHOS

- **A ser cuidado y atendido por personas sensibles** a mis necesidades y temores; competentes, seguros, capaces de mantener una sensación de optimismo, por mucho que varíe mi condición.
- **A expresar mi voluntad** y a participar en las decisiones que tienen que ver con mi cuidado.
- **A que mis preguntas sean resueltas** con sinceridad y afecto.
- **A la confidencialidad** de mi Historia Clínica.
- **A recibir una atención médica continua** aún cuando los objetivos de curación deban ser transformados por objetivos de bienestar.
- **A que mi dolor y otros síntomas sean aliviados** para que no me generen sufrimiento.
- **A estar acompañado** para aliviar la soledad.
- **A disponer de ayuda para mí y para mi familia**, que nos permita a todos afrontar esta difícil situación.
- **A mantener mi individualidad** y autonomía respetando mis decisiones o creencias.
- **A apoyo y acompañamiento espiritual**, si lo siento necesario.
- **A que no se prolongue inútilmente mi vida** mediante medidas extremas que obstaculicen mi funcionalidad vital y el mi propósito de enfermedad va no

### DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE Y FAMILIAS

#### DEBERES

- **Identificarme verazmente** y no ocultar información importante para mi atención.
- **Firmar el consentimiento** informado de ingreso.
- **Respetar la dignidad** de otros pacientes y sus familiares.
- **Adoptar las normas** de convivencia de la institución.
- **Respetar al personal** que presta servicios en la institución.
- **Seguir el plan** de tratamiento e indicaciones del equipo de salud sobre mi enfermedad.
- Usar correctamente y **cuidar los recursos brindados** por la institución.
- **Cumplir las responsabilidades económicas** relacionadas con la atención que la institución brinda.
- Contribuir a **mantener un clima armónico** y de paz dentro de la institución.



Línea Telefónica y Whatsapp Cel.3184743330  
Dispuestas para nuestros usuarios

Canales de difusión digital, telefonica y fisica para nuestros usuarios en la Unidad de Cuidados Paliativos Presentes By Versania 2022

No. Actividades realizada 1- Cumplimiento a la meta de optimizar canales de atención virtual para afiliados EPS y MP Sanitas

# Impulso de la cultura de la salud

## Eje 4: E4Lb –M1



**Presentes**  
By Versania

Se desarrolla actualización de los Derechos y Deberes de los usuarios de Presentes, se socializan los cambios realizados. Diciembre 2022

### DERECHOS

- **A ser cuidado y atendido por personas sensibles** a mis necesidades y temores; competentes, seguros, capaces de mantener una sensación de optimismo, por mucho que varíe mi condición.
- **A expresar mi voluntad** y a participar en las decisiones que tienen que ver con mi cuidado.
- **A que mis preguntas sean resueltas** con sinceridad y afecto.
- **A la confidencialidad** de mi Historia Clínica.
- **A recibir una atención médica continua** aún cuando los objetivos de curación deban ser transformados por objetivos de bienestar.
- **A que mi dolor y otros síntomas sean aliviados** para que no me generen sufrimiento.
- **A estar acompañado** para aliviar la soledad.
- **A disponer de ayuda para mí y para mi familia**, que nos permita a todos afrontar esta difícil situación.
- **A mantener mi individualidad** y autonomía respetando mis decisiones o creencias.
- **A apoyo y acompañamiento espiritual**, si lo siento necesario.
- **A que no se prolongue inútilmente mi vida** mediante medidas extremas que sostengan mis funciones vitales si mi condición de enfermedad ya no tiene opción de cura y si sostener mi vida significa perpetuar mi sufrimiento.
- **A vivir con dignidad hasta el último día** y a tener una partida en paz.



### DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE Y FAMILIAS

#### DEBERES

- **Identificarme verazmente** y no ocultar información importante para mi atención.
- **Firmar el consentimiento** informado de ingreso.
- **Respetar la dignidad** de otros pacientes y sus familiares.
- **Adoptar las normas** de convivencia de la institución.
- **Respetar al personal** que presta servicios en la institución.
- **Seguir el plan** de tratamiento e indicaciones del equipo de salud sobre mi enfermedad.
- Usar correctamente y **custodiar los recursos** brindados por la institución.
- **Cumplir las responsabilidades económicas** relacionadas con la atención que la institución brinda.
- Contribuir a **mantener un clima armónico** y de paz.

PPSS - Mecanismos de Comunicación (Respuestas)

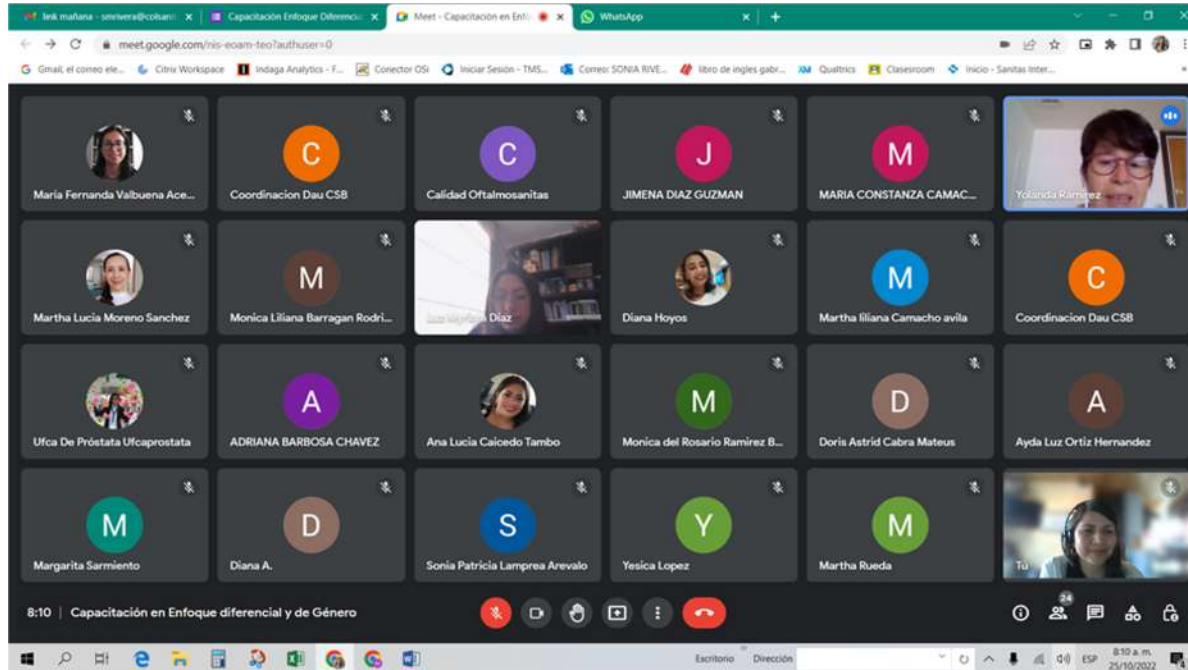
| 1              | 2                               | 3                        | 4                               | 5             | 6                      | 7                         | 8                         | 9   | 10                                 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 | 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 | 73 | 74 | 75 | 76 | 77 | 78 | 79 | 80 | 81 | 82 | 83 | 84 | 85 | 86 | 87 | 88 | 89 | 90 | 91 | 92 | 93 | 94 | 95 | 96 | 97 | 98 | 99 | 100 |
|----------------|---------------------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|---|------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| Marca temporal | Nombre Completo                 | Nº Documento electrónico | Dirección de correo electrónico | Celular       | Cargo                  | Elige los mecanismos      | Tiempo de respuesta       | Verifique de recibió la   | Comente sobre los Opciones de Debe |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Sandra Miana Rodríguez          | 1993303979               | sandra.miana@versania.com       | 3123295314    | Administrativo         | Todas las acciones        | 48 horas                  | Poder responder a su o un deber adaptar las normas de convivencia de la institución y un derecho a      |                                    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Silvane                         | 32740781                 | msilvane@versania.com           | 317 229 81 13 | Administrativo         | Todas las acciones        | Lo más pronto posible     | Mejorar el servicio   | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | sej@versania.com                | sej@versania.com         | sej@versania.com                | 320640711     | Auxiliar de Enfermería | Teleatención              | Desconocido               | Derecho a ser tratado dignamente, debe a brindar información completa por                               | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Yadery María Gómez Celedón      | 1959090324               | yaderymario@gmail.com           | 320640711     | Auxiliar de Enfermería | Buñón de superación       | 5 días hábiles            | Mejora la experiencia y a Deber: Respetar al personal de salud.   | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Lailly Viviana Guzmán           | 1912349145               | viviana4502@hotmail.com         | 3222763816    | Auxiliar de Enfermería | Presencialmente           | A veces no inmediato      | Que de ser posible y si el Derecho a la privacidad, debe cuidar las instalaciones e involucrarse más    | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Martha Raquel Martínez Castro   | 52380397                 | raquelmarcastro@gmail.com       | 3102288359    | Auxiliar de Enfermería | Presencialmente           | Instantáneo               | No sirva para mejorar lo Derechos: 1 a una comunicación clara y clara con el equipo de salud. 2.Rico    | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Alberto Antonio                 | 1937152495               | alberto43@gmail.com             | 3246923329    | Auxiliar de Enfermería | Todas las acciones        | 1 mes                     | Responda inmediata  | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Roger Steven Peña Martínez      | 123591333                | rogpeña684@gmail.com            | 3142744909    | Auxiliar de Enfermería | Todas las acciones        | Instantáneo según sea     | Uno de los ventajoso es el  | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Diana Marcela Herrera Páez      | 1022969896               | anadaleperez718@gmail.com       | 3144139793    | Auxiliar de Enfermería | Todas las acciones        | No tengo conocimiento     | Ver su perspectiva  | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Yadery María Gómez Celedón      | 1959090324               | yaderymario@gmail.com           | 320640711     | Auxiliar de Enfermería | Buñón de superación       | 5 días hábiles            | Mejora la experiencia y a Deber: Respetar al personal de salud.   | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Daniela Parra Hernández         | 1911349383               | gineapdx@gmail.com              | 3103281771    | Auxiliar de Enfermería | Todas las acciones        | 3 días                    | Mejoramiento de servicio  | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Magaly Ariles González          | 1022349968               | MagalyA216@gmail.com            | 3107822781    | Auxiliar de Enfermería | Buñón de superación       | 5 días hábiles            | Mejorar las deficiencias  | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Dorian Arley Teva Araya         | 1074869196               | carlitoar@gmail.com             | 3222844261    | Auxiliar de Enfermería | Higiene de los ambientes  | De 10 a 15 días           | No aplica   | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | María Alejandra Cabral          | 1938165481               | mariaalejandracabral@gmail.com  | 321901482     | Auxiliar de Enfermería | Todas las acciones        | Desconocido               | Derecho a ser tratado dignamente, debe brindar información completa y se                                | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Delsy Vicenta Rojas Martínez    | 24419439                 | drosas@cosantitas.com           | 3268474323    | Cosmólogo              | Todas las acciones        | Según el proceso solicite | Claridad en los procesos. Si Comentar al equipo lo que sea pertinente en cuanto al acompañamiento       | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Luis Fasán Barreto              | 1028729782               | luisfasan@hotmail.com           | 3138169725    | Farmacéutico           | Canal web                 | N/A                       | Interacción   | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | John Kennedy Hernández García   | 78164736                 | kennedyh@gmail.com              | 3126284422    | Farmacéutico           | Todas las acciones        | 15 días hábiles           | Permite analizar todos los Ejercicio tiene derecho a la confidencialidad de su historia clínica y deber | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Jessica Anzola                  | 1914963351               | janzola@cosantitas.com          | 3106791409    | Farmacéutica           | Todas las acciones        | 10 días hábiles           | Tratar con respeto al personal y otros pacientes.   | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Marluz Alonso Mayruga           | 1918432388               | marluzalosa@cosantitas.com      | 3164208816    | Jefta de Enfermería    | Todas las acciones        | 10 días hábiles           | Permite hacer ajustes de Responder un trabajo digno.  | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Amya Meléndez Suárez González   | 52566148                 | amyasua@cosantitas.com          | 3103177236    | Jefta de Enfermería    | Todas las acciones        | 48 horas                  | Conocer los posibles feh Recibir información clara acerca de sus estado de salud. Dar información co    | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Lily Carolina Mejía Ballesteros | 38253471                 | lilyballer@cosantitas.com       | 3212158148    | Jefta de Enfermería    | Buñón de superación       | 2 días                    | Derechos breches de la Derecho a recibir información, debe respetar horario de visitas.                 | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Hoyeda Margareth Rodríguez      | 32522381                 | hoyedamargareth@gmail.com       | 3106914810    | Jefta de Enfermería    | Buñón de superación       | 2 días                    | Reconocimiento  | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Genoveva                        | 82222381                 | genoveva@cosantitas.com         | 3106914810    | Jefta de Enfermería    | Encuestas de satisfacción | Presencialmente           | 3. Sabar el grado de calidad Derecho hacer informado acerca de su tratamiento, debe dar un trato adecu  | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |
| 20122022       | Jorge Roggen                    | 88101463                 | jorgeroggen@cosantitas.com      | 3082795910    | Medico                 | Presencialmente           | Instantáneo               | Deber de escagar libremente el profesional de salud   | Si                                 |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |     |

Cumplimiento II semestre. Familiares impactados 150 personas mensualmente



# E4Le Meta 01

## ACTIVIDAD 01



Sensibilización de enfoque diferencial y género a funcionarios de la Unidad de Cuidados Paliativos Presentes By Versania.

**No. Actividades realizada 1-** Cumplimiento a la meta de formación en PPSS al recurso humano administrativo y asistencial en el fortalecimiento del Control Social en Presentes By Versania Barranquilla

# Control Social

## Eje 5: E5Lb –M1



Se realizan modificaciones en formatos de apertura de Buzón de sugerencias y formato de PQR , se sensibiliza el equipo de Presentes usuario para escuchar la voz del usuario . Diciembre 2022

Cumplimiento II semestre. Familiares impactados 200 personas mensualmente

**Presentes**  
By Versania

**FELICITACIONES, INQUIETUDES Y SUGERENCIAS**

Los datos claros y completos nos permitirán responder más ágilmente a tu inquietud

|   |  |                                       |  |
|---|--|---------------------------------------|--|
| Nombres y Apellidos completos:  |  | Documento de Identidad No.:           |  |
| Fecha de diligenciamiento de este formato Dirección de correspondencia: |  | Ciudad de correspondencia:            |  |
| Correo electrónico  |  | Teléfono:                             |  |
| Área o lugar donde ocurrió la experiencia                               |  | Fecha en la que ocurrieron los hechos |  |
| Hora de ocurrencia  |  | Fecha en la que ocurrieron los hechos |  |
| am <input type="checkbox"/> pm <input type="checkbox"/>                 |  | Día _____ Mes _____ Año _____         |  |
| Ciudad donde ocurrieron los hechos _____                                |  |                                       |  |

Si no diligencia este formato a nombre propio por favor diligencia los siguientes datos\*

|   |                        |  |
|---|------------------------|--|
| Nombres y apellidos de quien vivió la experiencia | Documento de Identidad | Parentesco   |
| Tipo  | No.                    | Madre/Padre <input type="checkbox"/> Hijo <input type="checkbox"/> Cónyuge <input type="checkbox"/> Otro(a) <input type="checkbox"/> |

**DESCRIBE BREVEMENTE LOS HECHOS**

PPSS - Mecanismos de Comunicación (Respuestas)

| 1              | 2                             | 3                        | 4                               | 5             | 6                      | 7                            | 8                     | 9                               | 10  | 11   | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 |
|----------------|-------------------------------|--------------------------|---------------------------------|---------------|------------------------|------------------------------|-----------------------|---------------------------------|---|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| Marca temporal | Nombre Completo               | Nº Documento electrónico | Dirección de correo electrónico | Celular       | Cargo                  | Elige los mecanismos         | Tiempo de respuesta   | Verifique de recibir            | Conoce usted sus Opciones un Desc   |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Sandra Miera Rodríguez        | 1095303079               | sandra.miera@versania.com       | 3142305314    | Administrativo         | Todas las acciones           | 48 horas              | Poder responder o si no         | Uno de los deber adoptar las normas de convivencia de la institución y un derecho a |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Mafico                        | 32740781                 | mafico@versania.com             | 311 229 81 13 | Administrativo         | Todas las acciones           | Lo más pronto posible | Mejorar el servicio             | Si  |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Marta del Carmen Alvarado     | 1095090024               | martaalvarado@gmail.com         | 3206407171    | Auxiliar de Enfermería | Telefónicamente              | Mejorar el servicio   | Mejorar el servicio             | Derecho a ser tratado dignamente, debe a brindar información completa por           |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Yadney María Gómez Celedón    | 1095090024               | yadneygomez@gmail.com           | 3206407171    | Auxiliar de Enfermería | Buzón de sugerencias         | 5 días hábiles        | Mejora la atención y el deber   | Respetar al personal de salud.  |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Lailly Viviana Gaona          | 1012349145               | viviana03@gmail.com             | 3222793010    | Auxiliar de Enfermería | Presencialmente              | A veces no inmediato  | Que de ser posible y si el      | Derecho a la privacidad, deber cuidar las instalaciones e infraestructura más       |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Martha Riquelme Martínez      | 52380397                 | marthariquelme@gmail.com        | 3102288359    | Auxiliar de Enfermería | Presencialmente              | Instantáneo           | No sirva para mejorar la        | Derecho a una comunicación clara y con el equipo de salud. 2.Rico                   |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Albino Antonio                | 1097152455               | albinoa43@gmail.com             | 3246923329    | Auxiliar de Enfermería | Todas las acciones           | 1 mes                 | Responda inmediata              | Buen trato  |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Roger Steven Peña Martínez    | 12359133                 | rogpeña26@gmail.com             | 3142744809    | Auxiliar de Enfermería | Todas las acciones           | Instantáneo según sea | Uno de los deberes es el        | Derecho a recibir atención de calidad y oportuna.                                   |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Diana Marcela Herrera Páez    | 1022969896               | anadieleperez718@gmail.com      | 3144139793    | Auxiliar de Enfermería | Todas las acciones           | No tengo conocimiento | Ver su perspectiva              | Si  |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Yadney María Gómez Celedón    | 1095090024               | yadneygomez@gmail.com           | 3206407171    | Auxiliar de Enfermería | Buzón de sugerencias         | 5 días hábiles        | Mejora la atención y el deber   | Respetar al personal de salud.  |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Daniela Parra Hernández       | 1011349383               | gparra@gmail.com                | 3103281177    | Auxiliar de Enfermería | Todas las acciones           | 3 días                | Mejoramiento de servicio        | Derecho a confidencialidad de su HC y Dr si así lo desea                            |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Magaly Ariles González        | 1022349968               | magalya216@gmail.com            | 3107822761    | Auxiliar de Enfermería | Buzón de sugerencias         | 5 días 1a vez         | Mejorar las deficiencias        | Derecho a saber su estado de salud, deber cuidar de las instalaciones de la         |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Duvan Arley Teva Avila        | 1074869196               | duvanarleyteva@gmail.com        | 3222842361    | Auxiliar de Enfermería | Hábilmente de los anteriores | De 10 a 15 días       | No aplica                       | Prestar un servicio adecuado.   |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | María Alejandra Celedón       | 1038165481               | mariaalejandrac@gmail.com       | 3219014482    | Auxiliar de Enfermería | Todas las acciones           | Desconozco            | Mejorar el servicio             | Derecho a ser tratado dignamente, deber brindar información completa y se           |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Delsy Victoria Rojas Muñoz    | 24819439                 | dromun@coasankas.com            | 3286842323    | Cosultora              | Todas las acciones           | Según el proceso      | Si                              | Comunicar al equipo lo que sea pertinente en cuanto al acompañamiento               |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Luis Fabián Barreto           | 1028729782               | luisfabian@hotmail.com          | 3138189725    | Farmacéutico           | Canal web                    | No                    | Interactuar                     | Si  |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | John Kennedy Hernández García | 78164736                 | karenehyon@gmail.com            | 3126284422    | Farmacéutico           | Todas las acciones           | 15 días hábiles       | Permite analizar fallos de      | El paciente tiene derecho a la confidencialidad de su historia clínica y deber      |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Jessica Anzola                | 1014196353               | janzola@colombias.com           | 3106791409    | Farmacéutica           | Todas las acciones           | 10 días hábiles       | Permite hacer ajustes de        | Tratar con respeto al personal y otros pacientes.                                   |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Marikz Alonso Mayruga         | 1018433288               | maralosso@colombias.com         | 3164208816    | Jefe de Enfermería     | Todas las acciones           | 10 días hábiles       | Conocer los posibles fallos     | Recibir información clara acerca de sus estado de salud. Dar información co         |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Amy Mercedes Suárez Gómez     | 52566148                 | amymsuarez@gmail.com            | 3103177426    | Jefe de Enfermería     | Todas las acciones           | 48 horas              | Derechos breves de los          | Derecho a recibir información, deber respetar horario de visitas.                   |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Lily Carolina Mejía Bello     | 38253471                 | lilymejia@colombias.com         | 3212158148    | Jefe de Enfermería     | Buzón de sugerencias         | 2 días                | Reconocimiento                  | Derecho a ser tratado dignamente, deber brindar información completa y se           |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Georgette                     | 82022381                 | hewageta13@hotmail.com          | 3106914870    | Jefe de Enfermería     | Encuesta de satisfacción     | Presencialmente       | Instantáneo                     | 3. Saber el grado de calidad  | Derecho hacer informado acerca de su tratamiento, deber dar un trato adecu |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |
| 20122022       | Jorge Riquelme                | 88101463                 | aliquelme@colombias.com         | 3082799510    | Medico                 | Presencialmente              | Instantáneo           | Derecho a escoger libremente el | profesional de salud  |  |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |    |



# Presentes

By Versania