

31-12-2024

# INFORME DE SEGUIMIENTO POLÍTICAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD 2024

CLÍNICA SANTO TOMÁS  
Dirección de calidad.



## EVIDENCIAS DE IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN 2024 PPSS

### FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

#### **E1La: Diseñar, aprobar y ejecutar el presupuesto para el desarrollo de las actividades de PPSS que se desarrollen en 2024 en la CST**

- Actividad desarrollada: Asignado y ejecutado en 2024
- Población intervenida: 1 líder de SIAU

#### **E1Lb: Desarrollar el programa de capacitación para el personal de la institución dirigido a socializar los mecanismos de participación social disponibles con dos capacitaciones: marzo y septiembre**

- Actividad: Video como presentar PQR (19/04/24). Publicación de video mecanismos de participación social en Sharepoint (mayo a julio)
- Población intervenida: 32 personas visualizaron el video

The screenshot shows a SharePoint page for 'Calidad'. The navigation bar includes 'Inicio', 'Páginas', 'GESTIÓN DOCUMENTAL', 'CALIDAD', 'Contenido del sitio', and 'Editar'. There are also options for 'Siguiendo' and 'Acceso a sitios'. The main content area features several tiles: a puzzle tile with the text 'Consulta el informe de gestión del primer semestre 2024' and 'MÁS INFORMACIÓN →'; a pie chart tile with the text 'Ingresa al tablero de mando de indicadores' and 'Clic acá →'; a video tile titled 'A Campaña Lavado de manos 2...'; and another video tile titled '?Cuáles son los mecanismos...'. The page is dated 'Publicado el 22/7/2024' and includes 'Compartir', 'Editar', and 'Enlace' icons.



**E1Le: Asistir a las capacitaciones y reuniones de asistencia técnica por parte de la SDS para formación en temas de control social en salud**

- Actividad: Reunión virtual en Teams miércoles 24 de abril: "La salud nos pertenece, pongámosle el corazón" - Hora: 8:00 a.m. 10:00 a.m. Participación en la semana de la seguridad social, realizando actividades con pacientes
- Población intervenida: 93 personas de Asociación de usuarios y pacientes.



**EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD**

**E2La: Realizar capacitaciones a pacientes y familias en temas relacionados con el derecho a la salud y otros.**

- Actividad: Socialización realizada durante todo el año en rondas informativas por los pabellones. También se publicó en Sharepoint para la consulta de todo el personal de la clínica
- Población intervenida: 566 pacientes de abril a noviembre

Publicación de derechos y deberes (Compromisos) en Sharepoint



**E2Lb: En la semana de la salud, realizar concursos para identificar el nivel de conocimiento con respecto a las PPSS**

- Actividad desarrollada: Se comparte una presentación relacionada a las Políticas de Participación Social en Salud y se envía el formulario de encuesta (2 preguntas) que deben diligenciar.
- Población intervenida: 39 personas contestaron el formulario

POLITICAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (respuestas)

	A	B	C	D	E	F	G
1	Marca temporal	Nombre completo	Área a la que pertenece	¿Cuáles son los principios de las PPSS?	¿Cómo hacer parte de las PPSS?		
2	17/12/2024 8:01:08	Catalina Calderon Cabre	Administrativa	Autonomía, solidaridad y diversidad.	Todas las anteriores.		
3	17/12/2024 8:04:23	Alexandra Ariza	Administrativa	Autonomía, solidaridad y diversidad.	Todas las anteriores.		
4	17/12/2024 8:05:08	Yohana catalina cabra o	Enfermería	Autonomía, solidaridad y diversidad.	Todas las anteriores.		
5	17/12/2024 8:16:14	Miladiz Morales Méndez	Auxiliar de enfermería	Autonomía, solidaridad y diversidad.	Todas las anteriores.		
6	17/12/2024 8:19:55	Laura milena Pedraza Pi	Auxiliar de Jefatura	Autonomía, solidaridad y diversidad.	Todas las anteriores.		
7	17/12/2024 8:20:23	Erica Magaly Pulido Ran	Coordinadora de Enfermería	Autonomía, solidaridad y diversidad.	Todas las anteriores.		
8	17/12/2024 8:28:58	Madeliáne consuegra fr	Enfermería	Autonomía, solidaridad y diversidad.	Todas las anteriores.		
9	17/12/2024 8:35:10	Andrea Ramirez guzmar	Admisiones	Autonomía, solidaridad y diversidad.	Todas las anteriores.		
10	17/12/2024 8:42:15	Judy Andrea Sánchez Oj	Mantenimiento	Trabajo en equipo, compromiso y vocación.	Todas las anteriores.		
11	17/12/2024 8:50:27	Dora Ilma Triana Pereira	Auxiliar de enfermería	Responsabilidad, respeto y empatía.	Todas las anteriores.		
12	17/12/2024 8:57:52	Jeimy Angélica Moreno	Enfermería	Autonomía, solidaridad y diversidad.	Todas las anteriores.		
13	17/12/2024 9:02:22	Yenny Andrea León Rodi	Terapia ocupacional	Autonomía, solidaridad y diversidad.	Todas las anteriores.		
14	17/12/2024 9:08:25	Angela María Martín Bex	Administración	Autonomía, solidaridad y diversidad.	Todas las anteriores.		
15	17/12/2024 9:22:57	María Andrea Quiroga R	Facturación	Autonomía, solidaridad y diversidad.	Todas las anteriores.		

**E2Lc: Fortalecer el uso de las herramientas tecnológicas para facilitar la asistencia a reuniones y capacitaciones**

- Actividad: Publicación en Sharepoint: Uso de la herramienta. (19/04/24). [https://youtu.be/0\\_Tmt4\\_Jiuo](https://youtu.be/0_Tmt4_Jiuo)
- Población intervenida: 25 personas



**E2Ld: Realizar publicaciones por diferentes medios que permitan socializar la información relacionada con incentivar la participación.**

- Actividad desarrollada: Convocatoria a conformación de asociación de usuarios publicada en la cartelera de atención al usuario y de recepción. (Acta de Convocatoria firmada por el Dr. Quinche). Se realizó la publicación dos veces ante la poca participación. La primera en abril y la segunda en agosto
- Población intervenida: dirigida a todos los familiares y visitantes aproximadamente 300 personas.



CLÍNICA SANTO TOMÁS S.A.  
PSIQUIATRÍA  
Salud mental a favor de la vida  
80 años

**CONVOCATORIA A CONFORMACIÓN DE ASOCIACION DE USUARIOS DE LA CLÍNICA SANTO TOMAS**

La IPS **CLÍNICA SANTO TOMAS** invita a los usuarios interesados en conformar la asociación, para que registren sus datos personales en la dirección de calidad, con la líder del área de atención al usuario, CATALINA CALDERÓN, solicitudes que se recibirán desde el quince (15) de abril de 2024 hasta el quince (15) de mayo de 2024 en jornada de lunes a viernes de siete de la mañana (7:00 a.m.) a cinco de la tarde (5 p.m.)

El formato de inscripción podrá ser solicitado en el área y entregado de forma física, o de manera virtual al siguiente correo electrónico [siau@clnicasantotomas.co](mailto:siau@clnicasantotomas.co).

**Requisitos**

Para hacer parte de la asociación de usuarios el interesado deberá:

1. Encontrarse afiliado al Sistema General de Seguridad Social Integral en sus regímenes contributivo, subsidiado, o especial.
2. Haber recibido servicios por la Clínica Santo Tomas S.A. en calidad de paciente, familiar, o red de apoyo durante los últimos cinco (05) años.

Cordialmente,



**GILBERTO QUINCHE TORO**  
Gerente

Proyectó: Catalina Calderón – Líder Atención al usuario  
Revisó: Jhon López – Asesor jurídico  
Aprobó: Lorena Posada – Directora de calidad.

Si desea obtener información adicional puede comunicarse con nosotros a través de los siguientes canales:  
Correo electrónico: [atencionausuario@clnicasantotomas.com](mailto:atencionausuario@clnicasantotomas.com)  
Teléfono/ Whatsapp: 601 5716032- 601 5718577- +57 350 4731076  
Dirección Sede Bogotá Transversal 3 #51 A-46

**E2Le: Publicar en las carteleras internas y en Sharepoint, las convocatorias que hacen los diferentes entes, invitando a la participación social.**

- Actividad desarrollada: Publicación en Sharepoint: ¿Cuáles son los mecanismos de participación social?. Video Youtube Mayo/Julio 2024 <https://youtu.be/J3rLUjzp84o>
- Población intervenida: 30 personas



Clínica Santo Tomás S.A.  
Psiquiatría  
Salud mental a favor de la vida



## IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

### **E3La: Incentivar el lavado de manos en la población trabajadora de CST, los pacientes, familias y visitantes como la principal estrategia para prevenir infecciones, promoviendo el autocuidado**

- Actividad desarrollada: Publicación en Sharepoint: lavado de manos estrategia para prevenir IAAS. (19/04/24). Talleres en sala de espera a pacientes y familias.
- Población intervenida: 377 personas

Comunicación y actividades dirigidas a los usuarios.



Se realizó en las visitas con familiares y pacientes campaña de higiene de manos.

Se les explicó el procedimiento para la desinfección de manos y la importancia de lavar las manos al ingresar a la Clínica.



**E3Lb: Socializar los mecanismos con los que cuenta la institución para brindar atención humanizada a los pacientes y familias basado en comunicación y respeto**

- Actividad desarrollada: Publicación en Sharepoint: Compromisos, derechos y deberes (19/04/24). Se desarrolló el proyecto de ruta de mejoramiento con la SDS en humanización en la atención, se obtuvo galardón de oro por los logros en el proyecto. Ver informe Ruta.
- Población intervenida: 150 personas



**E3Lc: Realizar una charla informativa acerca del enfoque diferencial con el apoyo de trabajo social y psicología**

- Actividad desarrollada: Socialización de piezas informativas con las diferentes áreas de la Clínica y diligenciamiento de Formulario.
- Población intervenida: 32 personas

Marca temporal	NOMBRE Y APELLIDOS	ÁREA A LA QUE PERTENECE	OBJETIVO EL ENFOQUE POBLACIONAL	Cero estigmas y estereotipos
10/31/2024 10:49:18	Juan padilla	JEFES ENFERMERÍA	todas las anteriores	Evitémoslas y rompamos los estereotipos que nos dicen cómo deberían ser los hombres afro, las mujeres indígenas, las mujeres trans, las y los campesinos, las y los excombatientes.
10/31/2024 11:15:42	Javier Arevalo	AUXILIAR ENFERMERIA	todas las anteriores	Evitémoslas y rompamos los estereotipos que nos dicen cómo deberían ser los hombres afro, las mujeres indígenas, las mujeres trans, las y los campesinos, las y los excombatientes.
10/31/2024 12:30:38	Miladiz Morales Méndez	AUXILIAR ENFERMERIA	tiene como objetivo identificar y caracterizar las particularidades contextuales y situaciones vivenciadas por las personas de acuerdo con su sexo y a los constructos sociales	No necesitamos atravesar las múltiples discriminaciones para entenderlas y realizar acciones que las transformen.
10/31/2024 13:19:45	Fredy Díaz Vázquez	AUXILIAR ENFERMERIA	todas las anteriores	Evitémoslas y rompamos los estereotipos que nos dicen cómo deberían ser los hombres afro, las mujeres indígenas, las mujeres trans, las y los campesinos, las y los excombatientes.
10/31/2024 21:26:37	Jorge Edgar Peñaloza	AUXILIAR ENFERMERIA	tiene como objetivo identificar y caracterizar las particularidades contextuales y situaciones vivenciadas por las personas de acuerdo con su sexo y a los constructos sociales	No necesitamos atravesar las múltiples discriminaciones para entenderlas y realizar acciones que las transformen.
11/1/2024 11:07:27	Dora Triana	AUXILIAR ENFERMERIA	todas las anteriores	: Las comunidades, las organizaciones y las personas tienen sus decisiones y nosotras y nosotros debemos respetarlas
11/1/2024 15:24:50	Irina Aguilar Romero	TERAPIA OCUPACIONAL	todas las anteriores	Evitémoslas y rompamos los estereotipos que nos dicen cómo deberían ser los hombres afro, las mujeres indígenas, las mujeres trans, las y los campesinos, las y los excombatientes.



docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdDcy1JTpDQkVfZAF3rGfert3mkA53yBMyqEbQlo5\_ILZUVw/viewform

### ENFOQUE POBLACIONAL

TRABAJO SOCIAL

atencionalusuariocstt@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

No compartido

NOMBRE Y APELLIDOS

Tu respuesta

ÁREA A LA QUE PERTENECE

- PSICOLOGIA
- TERAPIA OCUPACIONAL
- JEFES ENFERMERÍA
- MEDICOS
- TRABAJO SOCIAL

**E3Ld: Socializar los servicios que presta la oficina de atención al usuario de la CST**

- Actividad desarrollada: socialización de infografía "Atención al Usuario" con pacientes.
- Población intervenida: 402 personas







Clínica Santo Tomás

## ATENCIÓN AL USUARIO

### ¿SABIAS QUÉ

La oficina de Atención al Usuario tiene como función brindar soporte que brindas a los usuarios, ya sea antes, durante o después de prestar algún servicio, y de está manera los ayudas a tener una excelente experiencia con la Clínica.



### ¿QUÉ FUNCIONES TIENE?

Información (relacionada con los servicios que ofrece la clínica y canales de comunicación) y atención al Usuario		Información y seguimiento al cumplimiento de los derechos y deberes del paciente
Apoyo Social (canalización de necesidades del paciente a las áreas correspondientes)		Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de Usuarios (PQRS)

#### PROCESO DE GESTION PQRS

**RECEPCIÓN**

- Buzón de sugerencias
- Formato físico de manifestación
- Verbal Ventanilla Atención al Usuario.



**GESTIÓN**

- Envío al responsable del área que la originó.
- Análisis, solución y planes de mejora.
- Proyección de respuesta a Atención al Usuario



**RESPUESTA**

- Correo electrónico
- Vía WhatsApp
- Carta Física



#### TIPOS DE MANIFESTACIONES

**PETICIÓN**  
El derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar algo a lo cual tiene derecho.

**QUEJA**  
Insatisfacción con la conducta o la acción de los colaboradores de la clínica que requiere una respuesta.

**RECLAMO**  
Es una dedaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido afectado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

**SUGERENCIA**  
Recomendación entregada por un usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en un servicio de la Clínica



## CONTROL SOCIAL EN SALUD

### **E4La: Realizar una publicación acerca de los mecanismos para la gestión pública**

- Actividad desarrollada: Se realizaron capacitaciones en Sarlaft y gestión del riesgo en las que participaron los colaboradores de diferentes áreas de la CST.
- Población intervenida: 80 personas

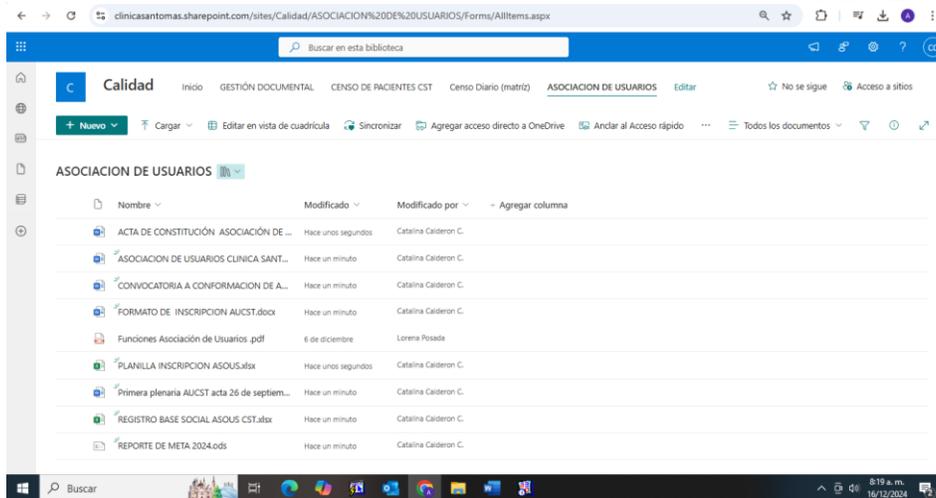
### **E4Lb: Gestionar la inclusión de información de atención al usuario en la página web institucional**

- Actividad desarrollada: Inclusión de información de SIAU en la página Web de la clínica (Servicios de SIAU y funciones de la Asociación de Usuarios).
- Población intervenida: 50 personas



### **E4Lc: Socializar con los colaboradores de la clínica, las funciones de la Asociación de usuarios y sus miembros**

- Actividad desarrollada: Creación de micrositio para la Asociación de Usuarios en el SharePoint.
- Población intervenida: 5 personas

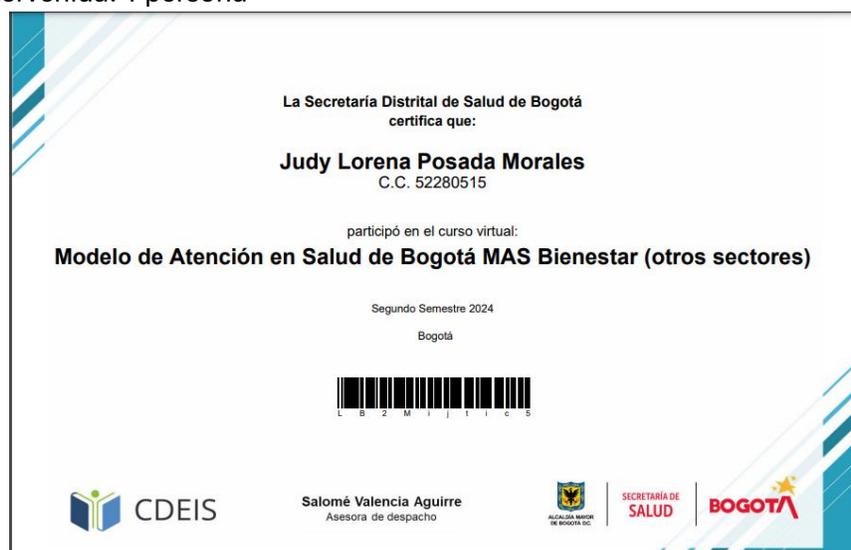


**E4Ld: Realizar la publicación de informes de PPSS en la página web para validación de la evidencia de acciones desarrolladas en 2024**

- Actividad desarrollada: Publicación en página web al cierre del plan 2024.
- Población intervenida: 5 personas

**E4Le: Capacitar a los trabajadores de la clínica en temas de control social.**

- Actividad desarrollada: Curso en Modelo de Atención en Salud de Bogotá MAS Bienestar (Otros Sectores) realizado por la Directora de Calidad. Para difundir posteriormente la información al resto de los colaboradores.
- Población intervenida: 1 persona



## GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN

### **E5Lb: Realizar el reporte de las metas en los tiempos establecidos y por los medios que se hayan definido por parte de la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad.**

- Actividad desarrollada: Envío de reporte de meta de lo corrido del año, los días 20 de cada mes a la secretaria de salud.
- Población intervenida: 5 personas

REPORTE DE META 2024											
Clínica Santo Tomás S.A.						Psiquiatría					
Nuevos	Salieron	Total enero 2024	Observaciones	Nuevos	Salieron	Total febrero 2024	Observaciones	Nuevos	Salieron	Total marzo 2024	Observaciones
0	0	7	No se presentan novedades.	0	0	7	No se presentan novedades.	0	0	7	No se presentan novedades.
Nuevos	Salieron	Total abril 2024	Observaciones	Nuevos	Salieron	Total mayo 2024	Observaciones	Nuevos	Salieron	Total junio 2024	Observaciones
0	0	7	No se presentan novedades.	0	0	7	No se presentan novedades.	0	0	7	No se presentan novedades.

### **E5Ld: Comunicar resultados de la gestión de PPSS en comités mensuales de SIAU.**

- Actividad desarrollada: Informe en comité de SIAU mensualmente.
- Población intervenida: 20 personas

## ▶ Implementación de la política de participación social en salud.




- ▶ Participación en curso "Cuidadores y Cuidadores" Una experiencia de cara a la resiliencia.
- ▶ Proyecto "Estatutos para la Asociación de Usuarios".
- ▶ Socialización con pacientes de los "Servicios de la Oficina de Atención al Usuario".

