

# Rendición de cuentas Política de Participación Social en Salud

Clínica El Rosario  
Sede Tesoro  
2025





# Marie Poussepin

*“Conservad la presencia  
de Dios en todas nuestras  
acciones”*

# Misión

Contribuir al cuidado de la vida y la recuperación de la salud, a través de la prestación de servicios de alta complejidad, centrados en la persona, con un equipo humano cálido y calificado para alcanzar desenlaces clínicos superiores, promover el cuidado del medio ambiente, la sostenibilidad económica y la permanencia en el tiempo.



# Visión

Para el año 2025 la Clínica El Rosario será reconocida por el desarrollo de centros de cuidado clínico con enfoque de atención basada en valor, consolidándose como una institución con estándares superiores de calidad, innovación y desarrollo tecnológico y como el mejor lugar para trabajar.



Vigilado

Amor que Acompaña y Servicio que Alivia

Vigilado

# Nuestro Modelo de Atención



# Política Humanización y atención centrada en la persona

Ofrecer un servicio humanizado y atención centrada en el paciente, familia, cuidador, el trabajador y otras partes interesadas, con respeto a la vida y la dignidad de la persona, la promoción de comportamiento éticos y de buen gobierno, las relaciones interpersonales cálidas, la gestión de estructuras y la responsabilidad social, de acuerdo con los rasgos de familia propios del Carisma de Marie Poussepin, "Apóstol social de la Caridad".

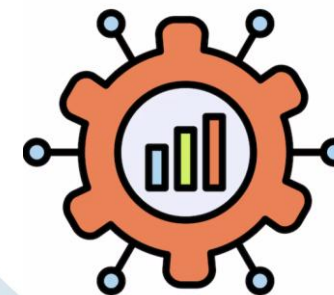


# Derechos Humanos

La Clínica El Rosario, comprometida con la defensa de los derechos humanos y coherente con su filosofía institucional, fomenta el respeto por la vida y la dignidad de cada persona, sin discriminación por credo, raza, religión o condición social, así como la protección de las libertades fundamentales en todas sus actividades.



# Rendición de Cuentas



**Gestión**

**1**

**2**

**Educación**



**Comunicación**

**3**



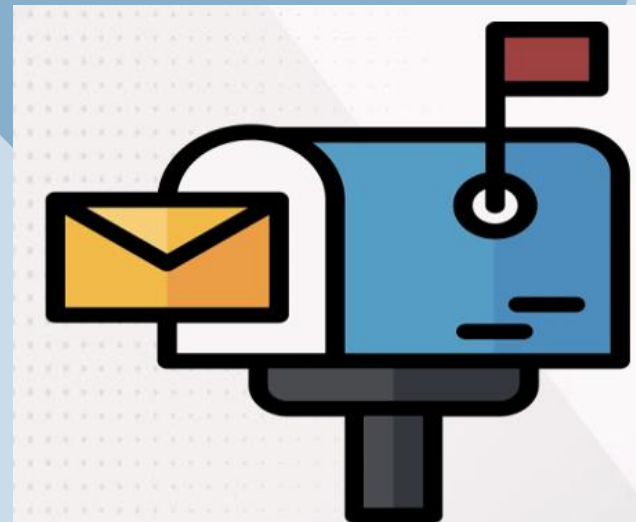


# Integrantes de la Implementación De La Política De Participación Social En Salud

# Estrategia de Comunicación

El equipo de Experiencia al Usuario, en colaboración con la Alianza de Usuarios, llevó a cabo la apertura de buzones con el propósito de garantizar la trazabilidad y la transparencia en este proceso. Estos buzones, ubicados en los distintos servicios de atención al paciente, son fundamentales para recoger inquietudes, sugerencias y felicitaciones.

Durante el año 2025, en la sede Tesoro, se contó con el acompañamiento de la Alianza de Usuarios en un total de 92 rondas de apertura de buzones y para la sede centro, un total de 103 rondas, reafirmando así el compromiso con la mejora continua y la calidad en la atención brindada.



Clínica  <b>El Rosario</b>							Versión: 2	
ACTA DE APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS							Publicación: 2025-10-15	
							Código: MAP-AUP-PL-19	
Fecha	Servicio / Ubicación	N° Quejas	N° Reclamos	N° Sugerencias	N° Felicitación	Total	Firma del Testigo	UBICACIÓN DE BUZONES
01/01/24	PA1	0	0	0	0	0	[Firma]	Sede Tesoro - Torre Clínica
01/01/24	Cons-Ext	0	0	0	0	0	[Firma]	Información, Admisión, en Salas de espera de:
01/01/24	Reactiva	0	0	0	0	0	[Firma]	Urgencias, Inspección Diagnóstica, UCI, tercer, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo piso, en sala VIP de maternidad, Cirugía recuperación piso 2, Herodiámanica, Rehabilitación Física, Corazón Instituto.
01/01/24	Novocruz	1	0	0	0	1	[Firma]	
01/01/24	P10	0	0	0	0	0	[Firma]	
01/01/24	P9	0	0	0	0	0	[Firma]	
01/01/24	Químico	0	0	0	0	0	[Firma]	
01/01/24	Reclama	0	0	0	0	0	[Firma]	
01/01/24	Admisión	0	0	0	0	0	[Firma]	
01/01/24	Laborato	0	0	0	0	0	[Firma]	
01/01/24	PA	0	0	0	0	0	[Firma]	
01/01/24	PA	0	0	1	13	14	[Firma]	En torre Médica: Sala - De espera general del Piso 10 y 11.
01/01/24	PA	0	0	2	16	18	[Firma]	
01/01/24	PA	0	0	3	3	3	[Firma]	Consulta externa En el Piso 11 y Consulta de Pediatría piso 11, piso 5, Quimioterapia, radioterapia, Vacunación
01/01/24	PA	0	0	1	1	2	[Firma]	
01/01/24	PA	0	0	0	0	0	[Firma]	
01/01/24	Hospital	0	0	0	0	0	[Firma]	
01/01/24	Hospital	0	1	0	0	1	[Firma]	

## Encuentros mensuales con la comunidad

### Programa de hábitos de vida saludables

#### Objetivo General:

Promover la adopción de hábitos y estilos de vida saludables en la población priorizada.

#### Objetivo Específico:

Fortalecer la participación con los usuarios, en actividades de apoyo social y apoyo de grupos vulnerables.

# Estrategia Educativa



# Encuentros mensuales con la comunidad

Programa de hábitos de vida saludables

## 1. Visita Fundación Ángel de la Guarda

Con esta visita se buscó la promoción de estilos de vida saludables, así como, la prevención de violencia sexual y el manejo adecuado de residuos en las niñas de la fundación



# Estrategia Educativa



# Estrategia Educativa

## Encuentros mensuales con la comunidad

Programa de hábitos de vida saludables

### 2. Hogar Geriátrico Hábitat

En este encuentro, se capacitó a los cuidadores y personal asistencial del Hogar Hábitat en la identificación de síntomas de alarma durante un ACV (accidente cerebrovascular) usando la estrategia CORRE



## Encuentros mensuales con la comunidad

Programa de hábitos de vida saludables

### 3. Jornada de Salud comunitaria en el sector El Poblado

Durante la realización de esta jornada, se buscó informar y sensibilizar a la comunidad frente a la prevención del consumo de vapeadores e inhaladores, así como, prevención de los accidentes cerebrovasculares.



# Estrategia Educativa



# Estrategia Educativa

1. El duelo también necesita ser escuchado.
2. 2do Simposio de actualización en pruebas de función pulmonar.
3. Envejecimiento activo (Adulto Mayor).
4. Cómo acompañar a los hijos en sospecha de consumo de sustancias Psicoactivas.
5. Nutre tu cuerpo, transforma tu vida.
6. Prevención del cáncer colorrectal.
7. ¿Moda o necesidad? El impacto real de los suplementos en tu vida.
8. Cuida tu corazón, previene el infarto.
9. Cerebro en Alerta: Aprender a prevenir un ACV antes de que sea tarde



# Cualificación de la alianza de usuarios

## Encuentro alianza de usuarios sede centro

En este espacio se brindó capacitación en generalidades de la clínica, funciones de la alianza y comunicación asertiva, en conjunto con el área de calidad.



Espacio de reconocimiento y agradecimiento a las alianzas de usuarios, voluntarios y ministros.



Se realizó integración para agradecimiento a las alianzas de ambas sedes, con el fin de reconocer su aporte a la institución y a los usuarios que acompañaron durante el 2025.

# Encuentros semanales con los colaboradores

## Objetivo general

Promover espacios de reflexión en torno a la gestión de emociones en los colaboradores de la Clínica El Rosario con el fin de mejorar la experiencia en la atención al usuario.

## Metodología

Actividades lúdicas que trabajen temas como comunicación asertiva, trabajo en equipo, empatía, fortaleciendo la cohesión grupal

## Población

Colaboradores de la Clínica el Rosario.



# Feria de humanización, sede centro.

## Objetivo general

Promover las Conductas visibles de humanización atención centrada en la persona.

## Metodología

Feria por stands con temáticas relacionadas: Política de humanización atención centrada en la persona, Habilidades de la comunicación, actividades del programa de humanización atención centrada en la persona.

## Población

Colaboradores de la Clínica el Rosario.



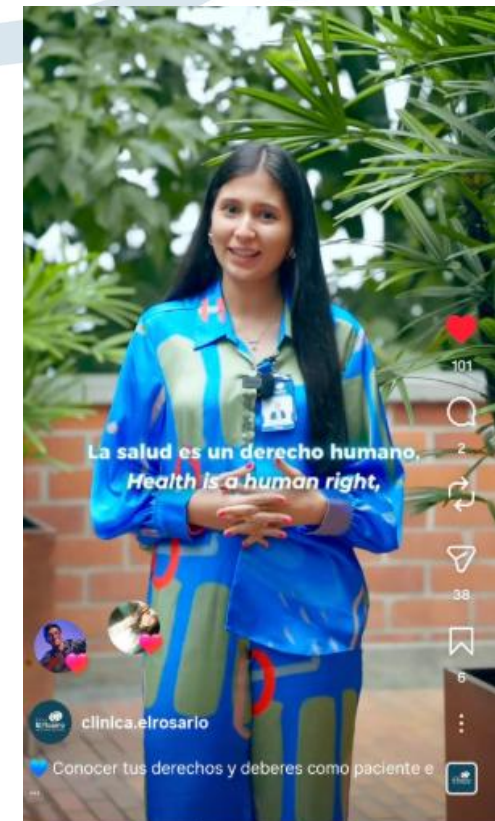
# Derechos y Deberes del paciente

## Objetivo general

Promover la comprensión y cumplimiento de los derechos y deberes del paciente.

## Objetivos específicos

- Definir las estrategias de difusión, comprensión y evaluación de los derechos y deberes del paciente, con el fin de fortalecer su comprensión y cumplimiento.
- Implementar las estrategias definidas con el personal asistencial, el paciente y la familia y personal de apoyo.



# Estrategia Operativa

## 1. Visitas de Doctora Clown

Esta iniciativa nace del deseo de reconocer su entrega y profesionalismo en el servicio, así como su compromiso con el trato humanizado, que constituye una parte esencial de nuestra misión institucional. Este gesto no solo motiva al equipo, sino que también refuerza la importancia de su valiosa labor en la construcción de un entorno de respeto, cuidado y empatía hacia nuestros pacientes y sus familias.



# Estrategia Operativa- Gestión

## Programa de promoción de salud y prevención de la enfermedad

Asegurar la prestación de servicios de salud basados en valor, centrados en la persona, la gestión integral del riesgo, la seguridad, la humanización y la excelencia clínica; comprometidos con actividades de promoción y prevención secundaria y terciaria, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para los usuarios, dando prioridad a la población vulnerable.

