



# Política de Participación Social en Salud

## Manizales

### 2023

# E5LbM01A01

---

**Meta:** Contar con canales que permitan la participación de la comunidad, entes territoriales y entidades de salud en la gestión institucional.

**Actividad:** Se proporcionará buzón de sugerencias interno y mediante la página web para la comunidad.

**Ejecución:**



# E5LbM01A01

## Desarrollo:

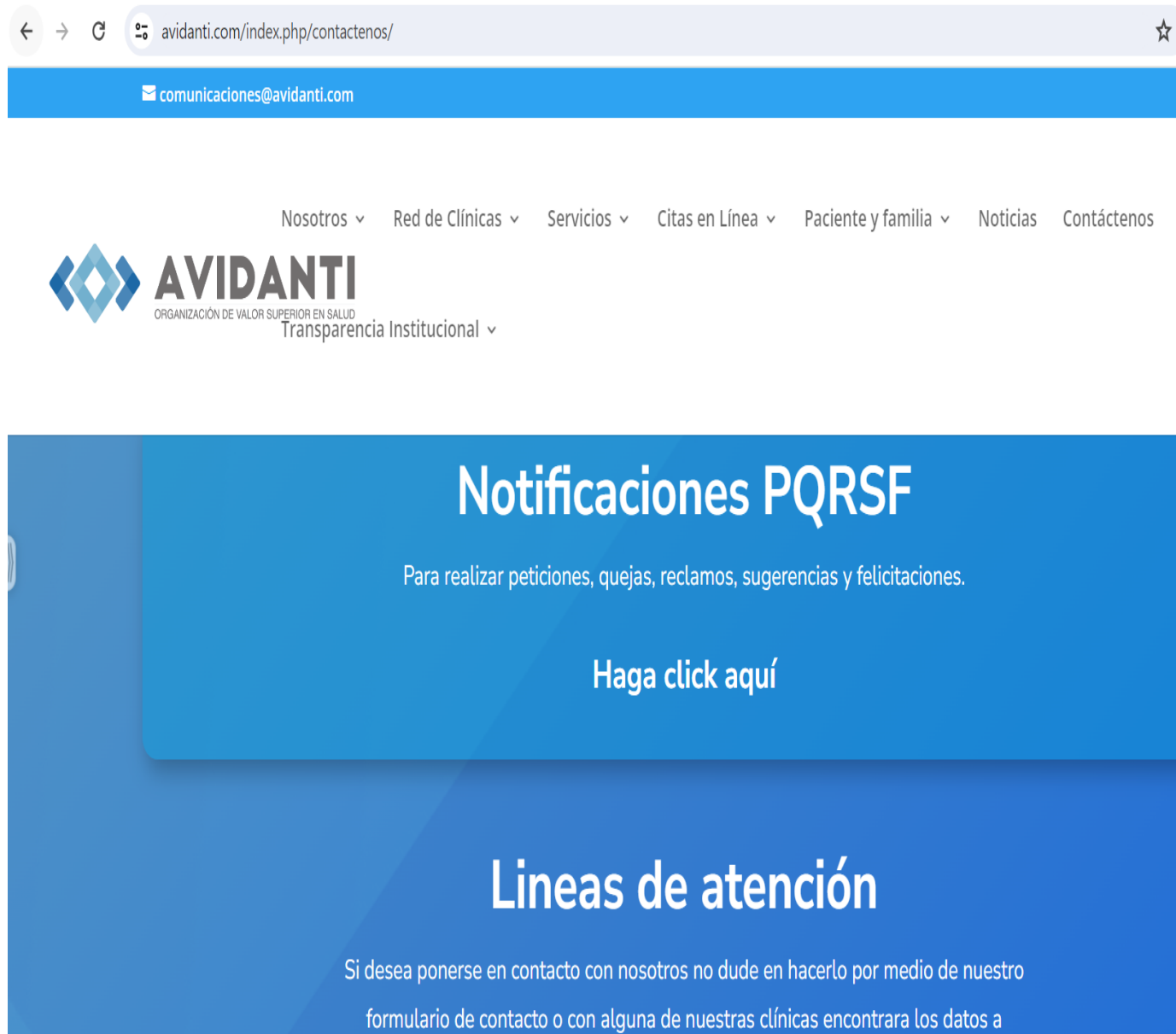


- Diariamente se lleva a cabo apertura de Buzones en compañía de un testigo, ofreciendo transparencia en el proceso.
- El registro realizado con firma y datos del testigo, reposa en la Oficina de Experiencia del Paciente CAM, desde allí se derivan las acciones y PHVA para brindar respuesta y solución a lo evidenciado en el menor tiempo posible respetando los tiempos legales para el fin, información que se consolida en el informe de satisfacción mensual.



# E5LbM01A01

## Desarrollo:



-En la página web institucional se cuenta con micro sitio donde se puede tener acceso a la notificación de PQRSF e información de las líneas de atención.



# E5LbM01A01

## Desarrollo:

- La Asociación de Usuarios cuenta con comunicación directa con Facilitadora de Experiencia y Trabajadora Social en días hábiles en un horario de 7am a 5:30pm en jornada continua; de igual manera, los fines de semana sus inquietudes y/o sugerencias serán canalizadas por el área de referencia y contrareferencia.
- La Clínica Avidanti Manizales tiene constituido el comité de ética, el cual se reúne una vez al mes para dar manejo y tomar decisiones frente a las diversas situaciones que puedan presentarse en el ámbito hospitalaria (dilemas éticos).
- De igual manera, existen plataformas donde se atienden respuestas oportunas según lo requerido por la comunidad ante EPS o entes territoriales.



