



**Clínica  
Cuerpo y Color S.A.S.**

## ACTA DE CAPACITACIONES

CODIGO	CCC-GAF-F-001
VERSION	03
FECHA DE EMISION	Abril 2021
PAGINA	1 DE 1

TEMA	Fecha			Hora Inicial	Hora Final	Acta N°	
	Día	Mes	Año				
Procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.	12	07	2023	11:00 am	11:40 am	004	
<b>Lugar:</b> Sala de espera Clínica Cuerpo y Color							
<b>Responsable:</b> Johana Ortega							
<b>Dirigido a:</b> Personal administrativo y asistencial							
<b>Objetivo:</b> Socializar el procedimiento para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los pacientes que hacen uso de los servicios de salud.							
<b>Asistentes:</b> Adjunta listado de Asistencia							
1	Saludo-Presentación						
2	Socialización de la temática						
3	Sesión preguntas						
<b>Desarrollo</b>							
<p>En el día y hora señalado se da inicio a la socialización del procedimiento para la gestión de peticiones, quejas y reclamos de los pacientes que hacen uso de los servicios de salud.</p> <p>En este espacio se da a conocer el procedimiento para dar trámite a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que presenten los pacientes frente a la prestación de los servicios de salud.</p> <p>La clínica cuenta con un buzón y los formatos respectivos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, a través de estos formatos los pacientes pueden dar a conocer sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y se depositan en el buzón.</p> <p>La coordinadora de servicio al cliente es la responsable de realizar la apertura del buzón de manera semanal, clasificar la información si es una petición, queja, reclamo o sugerencia e iniciar con el trámite respectivo para dar respuesta en un tiempo no superior a los 15 días después de su recepción. Dentro de la respuesta se debe establecer la gestión que la institución realizó frente a lo manifestado por el paciente, o ampliar la información según sea el caso.</p> <p>La información será socializada de manera mensual en el comité de atención al cliente.</p> <p>Se anexa lista de asistencia de los participantes.</p>							
<b>Responsable Elaboración</b>			<b>Firma</b>		<b>Fecha</b>		
JOHANA ORTEGA Coord. Atención al cliente					<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>
					12	07	23



Clínica  
Cuerpo y Color S.A.S.


REGISTRO DE ASISTENCIA

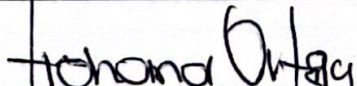
CODIGO	CCC-GAF-F-002
VERSION	03
FECHA DE EMISION	Abril 2021
PAGINA	1 DE 1

FECHA: 12-07-2023 RESPONSABLE: Johana Ortega

TEMA TRATADO: Procedimiento para la gestión de peticiones, quejas recibidas y sugerencias

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Blanca Dula	operaria arco	Blanca Dula
Jules Cesar Paez	operario	Jules Cesar Paez
Luz Landia Cortes	operaria aseo	Luz Landia Cortes
Jhovaney Ortega	Secretaria	Jhovaney Ortega
Maria Elena Reyes	Aux Farmacia	Maria Elena Reyes
Mauricio Fabrizio	Orientador.	Mauricio Fabrizio
Sandy Ruiz	Aux central.	Sandy Ruiz
Dr. Angel Ullas	Enfermero	Dr. Angel Ullas
Yesman A.	Cocinero	Yesman A.
Paula Andrea Zarate	Aux enfermera	Paula Andrea Zarate
Dayana Urrutia	Aux farmacia	Dayana Urrutia
Yamile Arenas	Dir. Admin	Yamile A.
Gloria Sanchez	Calidad	Gloria Sanchez

 <b>Clínica Cuerpo y Color S.A.S.</b>	<b>ACTA DE CAPACITACIONES</b>	CODIGO	CCC-GAF-F-001
		VERSION	03
		FECHA DE EMISION	Abril 2021
		PAGINA	1 DE 1

TEMA	Fecha			Hora Inicial	Hora Final	Acta N°		
	Día	Mes	Año					
Modelo de atención centrado en la humanización de servicios de salud y trato digno en la prestación de los servicios de salud.	14	06	2023	10:00 am	10:40 am	003		
<b>Lugar:</b> Sala de espera Clínica Cuerpo y Color								
<b>Responsable:</b> Johana Ortega								
<b>Dirigido a:</b> Personal administrativo y asistencial								
<b>Objetivo:</b> Socializar las estrategias institucionales implementadas dentro del modelo de atención para fomentar el trato digno y la humanización de los servicios de salud.								
<b>Asistentes:</b> Adjunta listado de Asistencia								
1	Saludo-Presentación							
2	Socialización de la temática							
3	Sesión preguntas							
<b>Desarrollo</b>								
<p>En el día y hora señalado se da inicio a la socialización respecto a la <b>humanización y trato digno</b> en la prestación de los servicios de salud.</p> <p>En este espacio se manifiesta que la calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir con mejorar sus condiciones de salud, brindar información amplia y suficiente respecto al procedimiento, riesgos y complicaciones y dar respuesta a todas las inquietudes manifestadas por los pacientes frente a los servicios de salud recibidos.</p> <p>Con lo anterior se pretende transformar la prestación de los servicios de salud hacia la búsqueda de consensos mínimos que produzcan un mejor ejercicio de los derechos y deberes de los pacientes.</p> <p>Se da a conocer las prácticas implementadas en la clínica para fomentar la humanización y el trato digno durante la prestación de los servicios de salud a los pacientes; entre las cuales se encuentra:  Llamar al paciente siempre por su nombre, atender las inquietudes, peticiones, quejas y reclamos oportunamente, lo cual implica una respuesta o una gestión oportuna, brindar confort dentro de las instalaciones, respeto por la privacidad, creencias y costumbres de los pacientes, siempre y cuando no pongan en riesgo su vida y no interfieran con los demás pacientes, brindar siempre información amplia y suficiente respecto al proceso de atención, riesgos, complicaciones y cuidados.</p> <p>Se anexa lista de asistencia de los participantes.</p>								
<b>Responsable Elaboración</b>				<b>Firma</b>		<b>Fecha</b>		
<b>JOHANA ORTEGA</b> Coord. Atención al cliente						Día	Mes	Año
				14	06	23		



Clínica  
Cuerpo y Color S.A.S.

REGISTRO DE ASISTENCIA

CODIGO	CCC-GAF-F-002
VERSION	03
FECHA DE EMISION	Abril 2021
PAGINA	1 DE 1

FECHA: 14-06-2023 RESPONSABLE: Johana Ortega

TEMA TRATADO: Modelo de Atención centrado en la humanización de servicios de salud y trato digno en la prestación de servicios

NOMBRE	CARGO	FIRMA
luz landria cortes	operaria aseo	luz landria cortes
Jhovany Ortega O.	Secretaria	Jhovany Ortega
Juli Cesar Ace	orientador	Juli Cesar Ace
Blanca Ocaña	operaria aseo	Blanca Ocaña
Rafaela Andrea Zorale	Aux Enfermería	Rafaela Andrea Zorale
Mara elondaya	AUX Farmacia	Mara elondaya
Sandy Ruiz	AUX central	Sandy Ruiz
Mauricio Palacios	Orientador	Mauricio Palacios
Le Azule Villanueva	Enfermera	Le Azule Villanueva
Dayana Leal	Aux Farmacia	Dayana Leal
Yasmin Alvarez	Gerente	Yasmin Alvarez
Yamile Araya	Dir. Adm.	Yamile Araya
Gloria Sánchez	Calidad	Gloria Sánchez