



CLINICA VERSALLES

Construyendo Vida

Encuéntranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



ASOCIACIÓN DE USUARIOS

1. ESTADÍSTICAS

2. CANALES DE INFORMACIÓN

3. PLAN DE PARTICIPACIÓN

4. SOCIALIZACION DE:
ATENCIÓN A USUARIOS PRESENCIALES
DECALOGO DEL SERVICIO

6. VARIOS
Servicios Sedes San Marcos
Ocupación

Encuéntranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



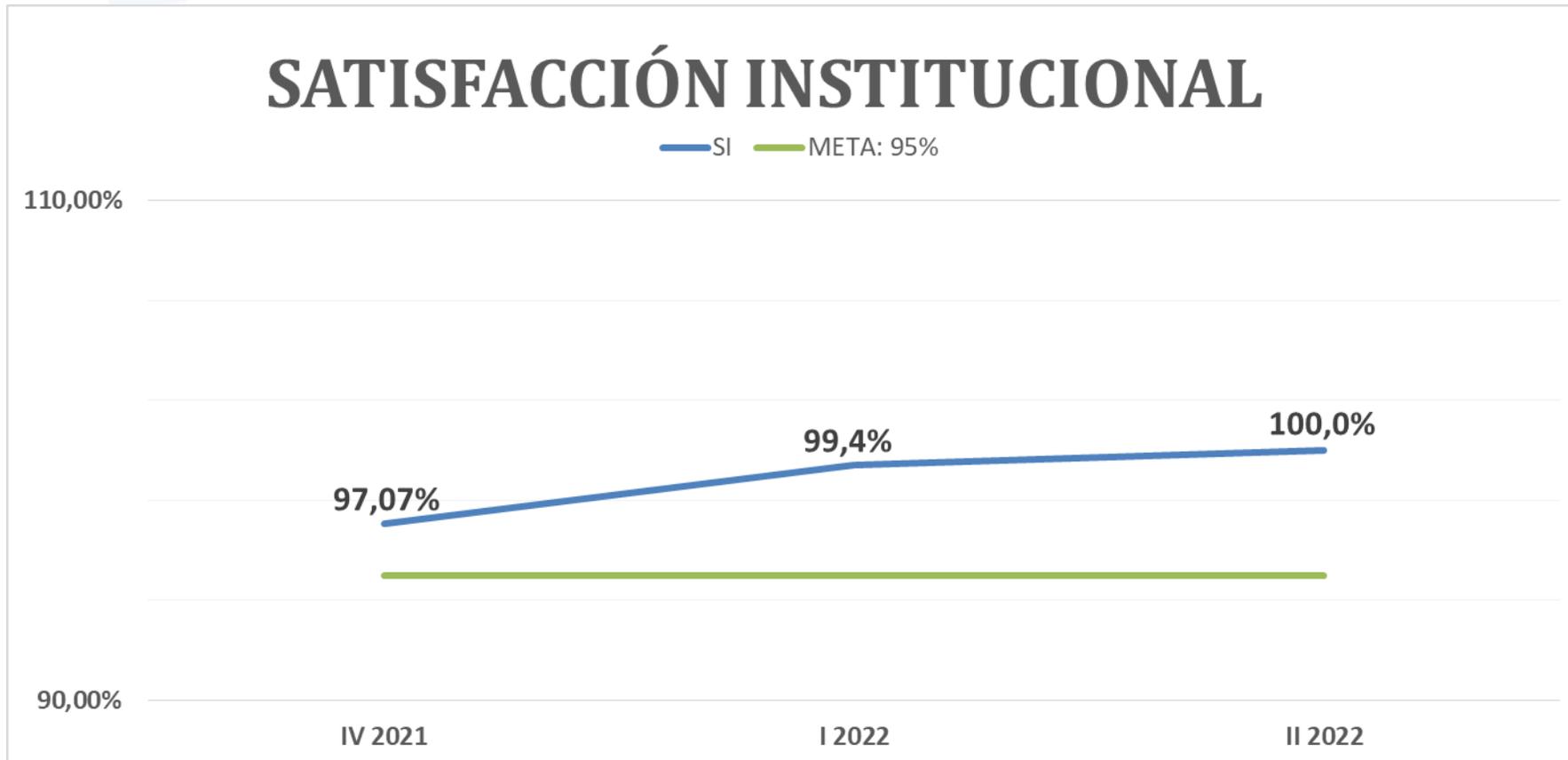
Cuenta de ENTIDAD		SEDE			
ENTIDAD2	SEDE PRINCIPAL	SERV. AMBULATORIOS	SM URGENCIAS SAN MARCOS	Total general	
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD EPS SA (PAGO EVENTO POR E	5416	4068	1155	10639	
NUEVA EPS	2577	1783	165	4525	
SALUD TOTAL EPS	2933	672	461	4066	
EPS SANITAS	1228	708	93	2029	
OTROS	1011	193	222	1426	
SOS MATERNIDAD	553	573	11	1137	
SOS EVENTO	167	386	15	568	
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (ADUTORRES)		373		373	
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (PEDIATRIA)	1	267		268	
EMPRESAS SOAT	148	66	39	253	
SERVICIO OCCIDENTAL DE SALUD (ADULTOS2)		224		224	
EPS SURA	126	4	64	194	
EMPRESAS ARL	133	20	19	172	
ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE		136		136	
CAPITACION SOS SAN MARCOS		36		36	
PARTICULAR	4	29	1	34	
ADRES ADMINISTRADORA DE LOS REC	18	2	2	22	
CAPITACION SOS CALIPSO		11		11	
SOS PGP		10		10	
ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE SA (VILLACOLOMBIA CAPA COMPLEMENTARIA)		3		3	
DISPENSARIO MEDICO DE CALI	2			2	
LIBERTY SEGUROS SA (poliza estudiantil)	1			1	
ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD EPS			1	1	
ENTIDAD COOPERATIVA SOLIDARIA ECOOPSOS	1			1	
ANGIOGRAFIA DE OCCIDENTE SA (VASQUEZ COBO CAPA COMPLEMENTARIA)		1		1	
COMPANIA MUNDIAL DE SEGUROS S. A. (POLIZA ESTUDIANTIL)			1	1	
Total general	14319	9565	2249	26133	

Encuétranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



ESTADÍSTICAS E INDICADORES

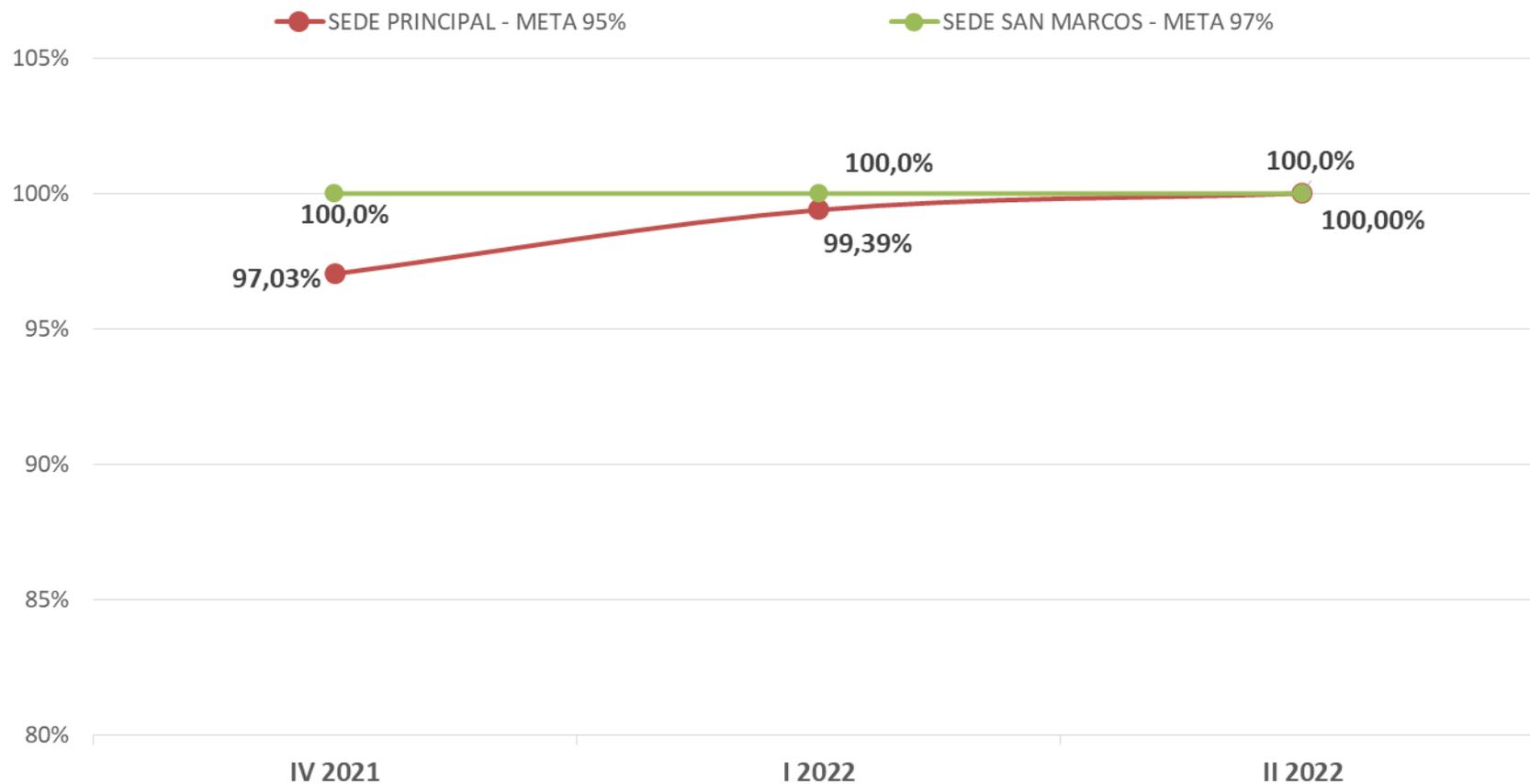
SATISFACCIÓN INSTITUCIONAL



Encuétranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



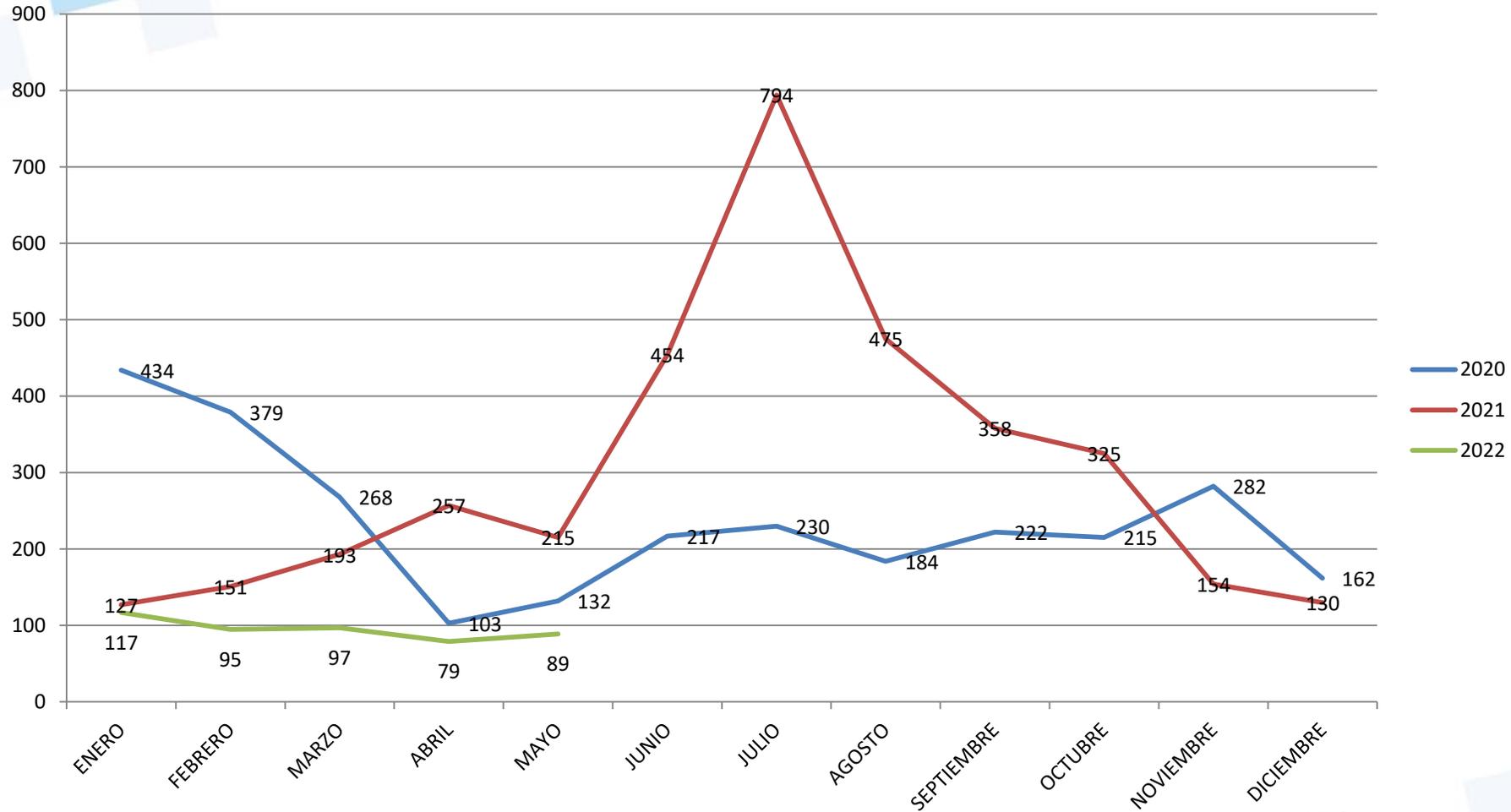
SATISFACCIÓN POR SEDES



Encuétranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



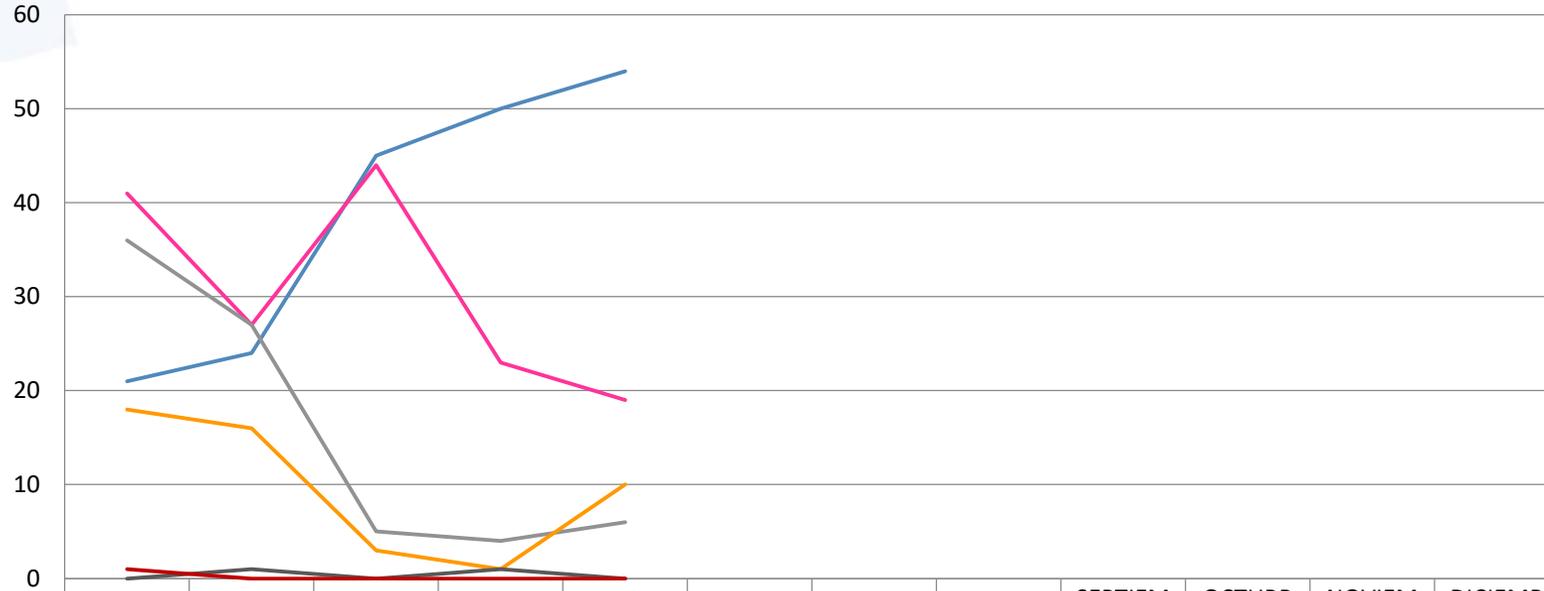
COMPARATIVO MENSUAL PQR'SF



Encuétranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



CANAL PQR'SF

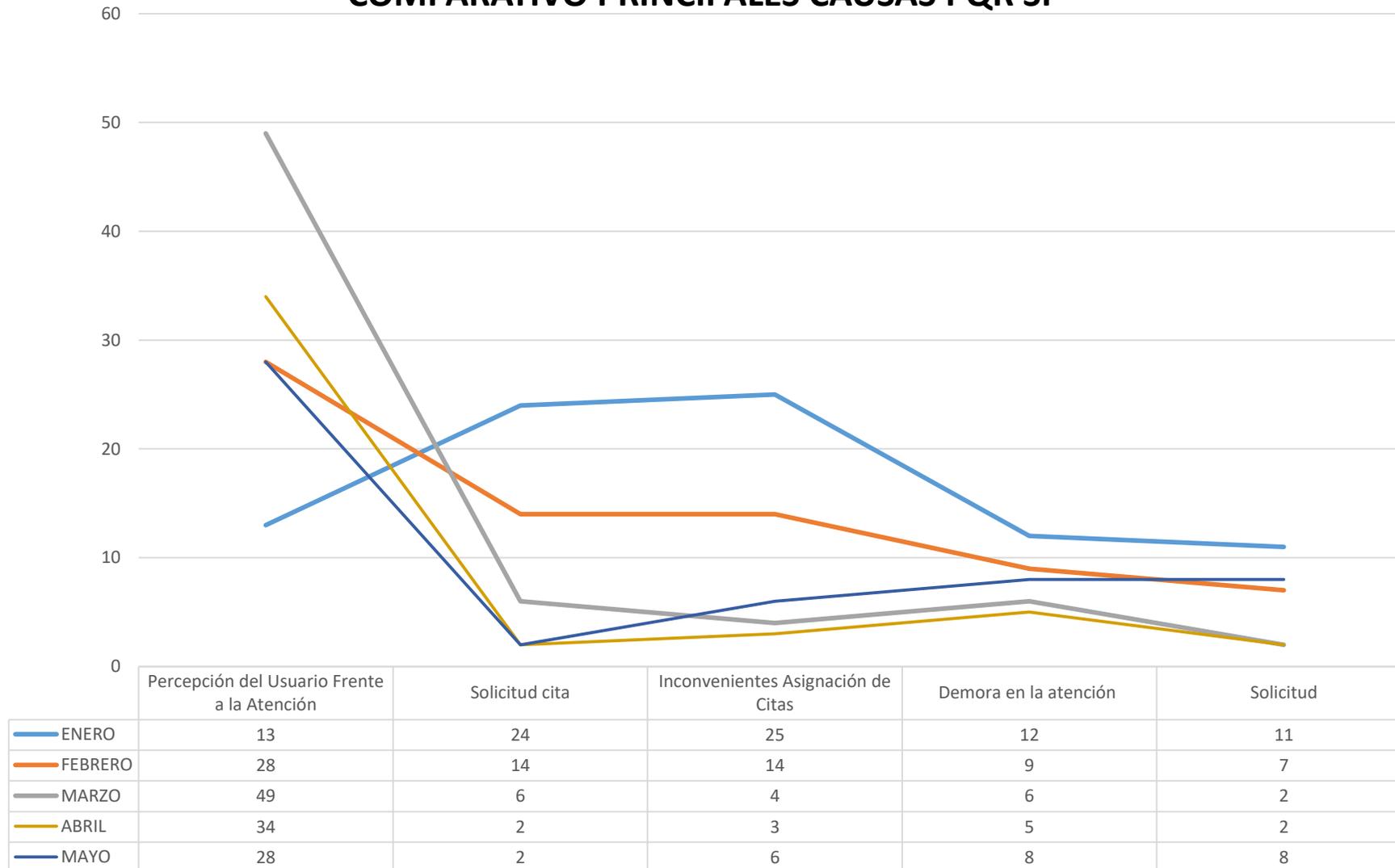


	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM BRE	OCTUBR E	NOVIEM BRE	DICIEMB RE
— Buzón	21	24	45	50	54							
— Presencial	41	27	44	23	19							
— Web	36	27	5	4	6							
— EPS	18	16	3	1	10							
— Telefónico	0	1	0	1	0							
— Ente de Control	1	0	0	0	0							

Encuétranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



COMPARATIVO PRINCIPALES CAUSAS PQR'SF



Encuétranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



CANALES DE INFORMACION

1. PQRS – BINAPS (Software de Gestión Documental y Calidad)
Donde se crean toda la información y se asigna a los lideres del proceso



Solicitudes Entes de Control
EPS
Usuarios
Médico Legal

2. PAGINA WEB OTRS- TICKETS
CORREOS
servicliente@clinicaversalles.com.co
coordinacionservicliente@clinicaversalles.com.co
scorientador@clinicaversalles.com.co



Solicitudes de Citas
Usuarios
Entes de Control
Medico Legal
EPS

3. ENCUESTAS



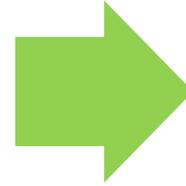
Encuestas realizadas de los Servicios
Sede Principal
San Marcos

Encuétranos como [@clinicaversallesca](https://www.clinicaversalles.com.co)
www.clinicaversalles.com.co



CANALES DE INFORMACION

4. BUZONES



Felicitaciones
Solicitudes de Usuarios
Recomendaciones

5. LINEA DE BIENESTAR
WHATSAPP - 322-2341521
Lunes a Viernes 7 a 6pm



Información de Servicios
por parte de Usuarios

6. Call Center 0624184444 OPC 3
Lunes a Viernes 7 a 4pm
Sábados de 7 a 12m



Solicitud de Citas

7. PRESENCIAL
Lunes a Viernes 7:00am - 6:00pm



Solicitud de citas
Orientación a los Usuarios
Radicación de Quejas

Encuétranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



CANALES DE INFORMACION

Solicitamos que todas las inquietudes las realicen via whatsapp dejando un mensaje en el número:



322 2341521

Dejando los siguientes datos:

- ✓ Nombre y No. documento del paciente
- ✓ Nombre y No. del documento de quién realiza la solicitud
- ✓ Servicio en el que se encuentra el paciente
- ✓ Solicitud
- ✓ Celular de contacto

Le garantizamos que un funcionario nuestro se comunicará con usted lo más pronto posible para resolver sus inquietudes.



CLINICA VERSALLES

MEDICINA DE CALIDAD AL ALCANCE DE TODOS

Encuétranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



PLAN DE
PARTICIPACIÓN
CIUDADANA



Ministerio de Salud



Anual
Se envió realizar
seguimiento

ASOCIACIÓN DE USUARIOS



Reuniones
Cronograma de Actividades
Convocatorias
Próxima Reunión Julio 19/22

Encuétranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



PLAN DE PARTICIPACION

TIPO DE REGISTRO	META DE LA LINEA DE ACCION	CONSECUTIVO DE LA ACTIVIDAD DE LA META	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	EXPRESION NUMERICA DE LA ACTIVIDAD	CODIGO DE LA POBLACION OBJETIVO	FECHA DE INICIO	FECHA DE TERMINACION
2	Capacitar sobre el uso de las herramientas tecnológicas y de comunicación con la que cuenta la Institución como canales de participación	A01	Programar la realización de capacitaciones sobre el uso de las herramientas tecnológicas y de comunicación con la que cuenta la Institucion como canales de participación	2	04	2022-01-01	2022-12-31
2	Visibilizar a la Asociación de usuarios de la Institución a través de los diferentes canales	A01	Elaborar pieza informativa a través de los diferentes canales para socializar la Asociación de usuarios (Tiempo funciones, etc)	1	25	2022-01-01	2022-12-31
2	Promoción de la cultura de bienestar a través de publicaciones informativas en temas de interés de salud	A01	Realización de publicaciones a través de nuestros canales enfocadas en la promoción y prevención.	30	25	2022-01-01	2022-12-31
2	Contar con los canales para y facilitar y mejorar a la ciudadanía el acceso a la información para democratizar la información	A01	Publicación continua y periódica de información a la comunidad a través de nuestras redes.	20	25	2021-01-01	2021-12-31
	Reconocimiento al control social ejercido por los miembros de la Asociación de Usuarios de la Institución	A01	Elaborar y realizar entrega de <u>diploma</u> a cada uno de los miembros de la Asociación haciendo reconocimiento al control social ejercido en la Institución-	1	04	2021-01-01	2021-12-31

Encuétranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



SOCIALIZACION

ATENCIÓN A USUARIOS PRESENCIALES

DECALOGO DEL SERVICIO

Encuéntranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



SERVICIOS SEDE DE SAN MARCOS

NUEVO SERVICIO

Urgencias Clínica Versalles sede San Marcos

24h HORAS

Tenemos gran experiencia en la atención de:

- Urgencias de Maternidad
- Urgencias Pediátricas
- Urgencias Adultos y Trauma

¿Quién puede utilizar este servicio?
Los afiliados a todas las EPS que sean catalogados en el triage como una urgencia

En Clínica Versalles nos renovamos para seguir más cerca de ti y tu familia.

CLINICA VERSALLES
Construyendo Vida

¿Cuándo debo acudir al servicio de urgencias?

Tu salud y la de tu familia no puede esperar por esto nuestro Servicio de Urgencias en el Distrito de Aguablanca se ha preparado para atenderte. **Acude si presentas:**

Mujeres en Embarazo:
Problemas de presión arterial, sangrados o flujos vaginales anormales, dolor en abdomen fuerte y constante, fiebre alta, no sentir al bebé, sufrir golpes o accidentes, entre otras situaciones que puedan poner en riesgo tu vida o la del bebé. Estamos en la capacidad de atender tu parto y darle la mejor bienvenida a tu recién nacido.

Niños:
Dificultad para respirar, fiebre que no cesa, vómito o diarrea constantes, color de piel morada, amarilla o azulada, convulsiones, deshidratación, fracturas, golpes en cabeza o heridas abiertas que requieran atención, entre otras situaciones que puedan comprometer la vida del niño.

Adultos:
Accidentes de tránsito, heridas abiertas (con elementos cortopunzantes, armas de fuego o golpes fuertes), fracturas, dificultad para respirar, dolor intenso o presión en el pecho, convulsiones, somnolencia o adormecimiento general, intoxicación o sobredosis, entre otras situaciones que pongan en riesgo la vida del adulto.

En Clínica Versalles Sede San Marcos juntos construimos vida.

CLINICA VERSALLES
Construyendo Vida

Sede San Marcos: Transversal 103 Calle 95 esquina Barrio San Marcos Cali, (Valle)

Síguenos en redes sociales
Instagram: @Clinicaversallescali
Youtube: @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co

Encuétranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co

OCUPACIÓN Y PARES DE SERVICIOS

UCI 1	21 CAMAS	Coordinadora Médico
UCI 2	11 CAMAS	Coordinadora de Enfer.
UCI OBSTETRICA	10 CAMAS	
UCIPED	12 CAMAS	
UCIREN	40 CUPOS	Coordinadora Médico
ESTACIÓN 2D	23 CAMAS	Coordinadora de Enfer.
URGENCIAS PEDIATRIA	4 CONSULTORIOS, 2 EMERGENCIAS, 7 CUNAS, 13 SILLAS	
OBSER. PEDIATRIA	19 CUPOS - 7 CUNAS Y 12 RECLINOS	
PARTOS	18 CAMAS, 3 SALAS DE PARTOS	Coordinadora Médico
ESTACIÓN 2A	42 CAMAS	Coordinadora de Enfer.
URGENCIAS MATERNIDAD	4 CONSULTORIOS, 5 CAMAS Y 15 RECLINOS	
URGENCIAS ADULTOS	4 EMERGENCIAS, 4 CONSULTORIOS	
OBSERVACIÓN 1	23 CAMAS	Coordinadora Médico
OBSERVACIÓN 2	15 CUPOS(SILLAS Y LATERALES)	Coordinadora de Enfer.
OBSERVACIÓN 3 2C	10 CAMAS, 16 RECLINOS	
ESTACIÓN 3B	20 CAMAS	
ESTACIÓN 1B	13 CAMAS	Coordinadora Médico
ESTACIÓN 2A	13 CAMAS	Coordinadora de Enfer.
ESTACIÓN 3A	33 CAMAS	
CIRUGIA	5 SALAS - QUIROFANOS	
RECUPERACION	22 CAMILLAS	Coordinadora Médico
VIDEOENDOSCOPIA	1 ÁREA	Coordinadora de Enfer.
CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN	1 AREA	
CONSULTA EXTERNA	1 PISO 6 CONSULTORIOS	
	2 PISO PERINATOLOGIA	Coordinadora Adm
	3 PISO PROGRAMA CANGURO Y VACUNACIÓN	Coordinadora de Enfer.
KATIA PISO 2	6 CONSULTORIOS	
IMAGENOLOGIA	RAYOS X - TAC	Coordinador Médico
		Coordinador Adm
SAN MARCOS	EMERGENCIAS 3, CONSULTORIOS 3	Coordinadora Adm
	CAMAS OBSERVACIÓN 13	Coordinadora de Enfer.

Encuétranos como @clinicaversallescali
www.clinicaversalles.com.co



Gracias!



CLINICA VERSALLES

Construyendo Vida