

En BIOSAMAR IPS SAS nos comprometemos a implementar la política de Participación Social en Salud, como parte del Sistema Integral de Garantía de la Calidad, con el propósito garantizar a la población el cumplimiento del ejercicio pleno del derecho a su salud, así como el desarrollo de sus habilidades y destrezas, mediante el fortalecimiento de condiciones y mecanismos que contribuyan a la conservación, al restablecimiento de su salud y al mejoramiento continuo de los procesos en pro de brindar servicios de salud con altos estándares de calidad y seguridad para la satisfacción de las necesidades de todas las partes interesadas, que nos permitan establecer formas de relación y espacios de interacción social para la toma de decisiones en salud, propiciando el bienestar y desarrollo integral de la Salud de nuestra población, sin exclusión alguna.

Nuestros esfuerzos están encaminados a :

- ❖ Garantizar, facilitar y coordinar las acciones requeridas para el cumplimiento de los derechos en salud, a fin de generar capacidades y desarrollar procesos sostenibles de mejoramiento continuo en superación de las vulnerabilidades y riesgos en materia de salud.
- ❖ Garantizar estrategias educativas como un instrumento efectivo para la realización del derecho a la salud por todas para el cliente interno y externo.
- ❖ La seguridad del paciente y de nuestros recursos humanos y demás partes interesadas.
- La privacidad y la satisfacción de las necesidades y expectativas tanto como cliente Interno y externo.
- Gestión de Información y atención al Usuario –, a través del cual es usuario podrá manifestar su percepción de la prestación del servicio y así mismo se le garantiza su derecho a recibir una respuesta oportuna.
- Exclusión de cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia.
- Establecer una relación de respeto humanizado aplicando un proceso de concientización pedagógico en busca de proteger la integridad física, mental y social dentro de un ambiente cálido, espacio cómodo, procesos ágiles, eficientes, seguros y oportunos.
- Garantizar diferentes canales de comunicación que facilitan el ejercicio de los derechos del usuario y su interacción así:
 - Líneas de atención que garantizan la prestación del servicio de orientación e información, recepción peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRS) y evaluación del servicio, con funcionamiento en horario de oficina de lunes a viernes en horario de la mañana de 6 am a 12 pm y en la tarde de 2 pm

a 5:30pm pm, línea local para el Municipio de Arauca 8853419 y 8858856 extensión 101 servicio al cliente y 105 Administrativa y de calidad, que facilitan la comunicación de los usuarios.

- Correo institucional se pueda allegar cualquier reclamación, solicitud o consulta de información de acuerdo a su requerimiento, estos correos corresponden a: siau@biosamar.com.
 - Página Web www.biosamar.com donde se describe la información relacionada con la empresa y los servicios que presta y se encuentra disponible la opción contáctenos, para poder ingresar cualquier solicitud del usuario como Petición, queja, reclamo o felicitación que se requiera realizar.
 - Publicación de piezas comunicativas en la sala de espera tales como: boletines, afiches, plegables, volantes, oficios.
- Interactuar con la Asociación de Usuarios los Indicadores calidad y de satisfacción de usuarios y demás planes de acción en el mejoramiento continuo de los procesos en la prestación de los servicios.
 - Destinar recursos financieros, logísticos, humanos e incentivos para la implementación de la PPSS. Así como, identificar, generar y fortalecer escenarios, espacios y mecanismos de participación social en salud, a través del acompañamiento, Asistencia técnica y apoyo a la Asociación de usuarios en las diferentes actividades de fortalecimiento y empoderamiento para la promoción , prevención , diagnóstico , ayudas diagnósticas y tratamientos en Salud y demás acciones para el bienestar social.
 - Acompañar y retroalimentar estos procesos a través de mecanismos de monitoreo , verificación y evaluación.

ANA CECILIA AVENDAÑO TATIS
Representante Legal

CONTROL DE CAMBIOS

Control de cambios

Versión	Fecha de aprobación	Descripción del cambio	Elaboró	Revisó y aprobó
1	02.07.2020	Emisión inicial	Coordinación Asistencial, / Gerencia	Profesional SIG Gerente

