



**Caminos** IPS  
Hacia la salud de tu familia

# QUIENES SOMOS?

Verónica Olave Vélez  
Directora de Experiencia al Usuario  
Caminos IPS  
[Veronica.olave@caminosips.com](mailto:Veronica.olave@caminosips.com)

 Caminos IPS SAS

 caminos\_ips

 CaminosIPSsas



**Caminos** IPS  
Hacia la salud de tu familia

# PORTAFOLIO DE SERVICIOS

 Caminos IPS SAS

 caminos\_ips

 CaminosIPSsas



**Caminos** IPS  
Hacia la salud de tu familia

# Introducción

**Caminos IPS S.A.S, es una institución que presta servicios de salud de manera integral con enfoque de atención primaria y humanizada.**

# Misión

Caminos IPS atiende la salud de sus usuarios, promueve su autocuidado, bienestar y fácil acceso a sus servicios, con gente feliz y experta en lo que hace.



**Caminos** IPS  
Hacia la salud de tu familia

# Visión

En el 2022 Caminos IPS es reconocida por la efectividad de sus programas, generación de conocimiento y atención innovadora en salud.

# Valores Corporativos



**Caminos** IPS  
Hacia la salud de tu familia





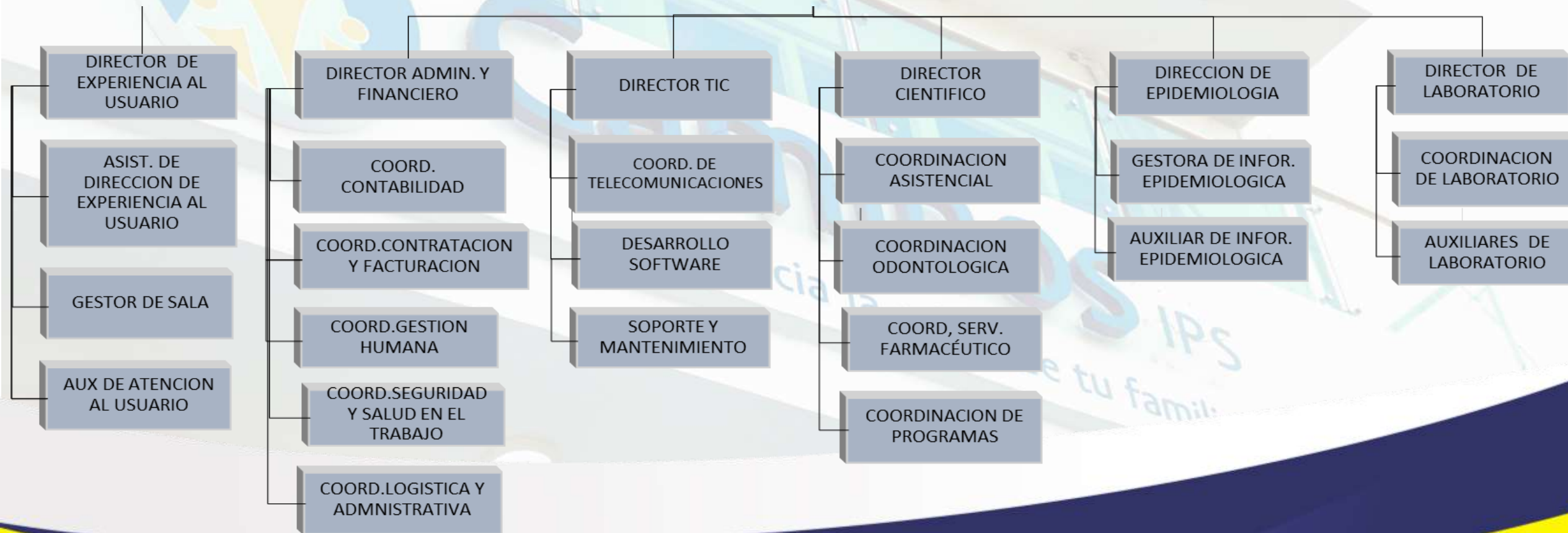
# Organigrama



**Caminos** IPS  
Hacia la salud de tu familia



# Organigrama





**Caminos IPS**  
Hacia la salud de tu familia

# **Caminos IPS, Ofrece...**

**SERVICIOS  
MÉDICOS**

**SERVICIOS  
DIAGNÓSTICOS**

**PROCEDIMIENTOS**

**PROGRAMAS DE  
GESTIÓN DEL  
RIESGO**

**LABORATORIO  
CLÍNICO**

**REHABILITACIÓN**

**COMING  
SOON...**



# SERVICIOS MÉDICOS

ODONTOLÓGICOS



ATENCIÓN  
MÉDICA



ESPECIALIZADA



APOYO  
TERAPEÚTICO



# SERVICIOS



**Caminos** IPS  
Hacia la salud de tu familia



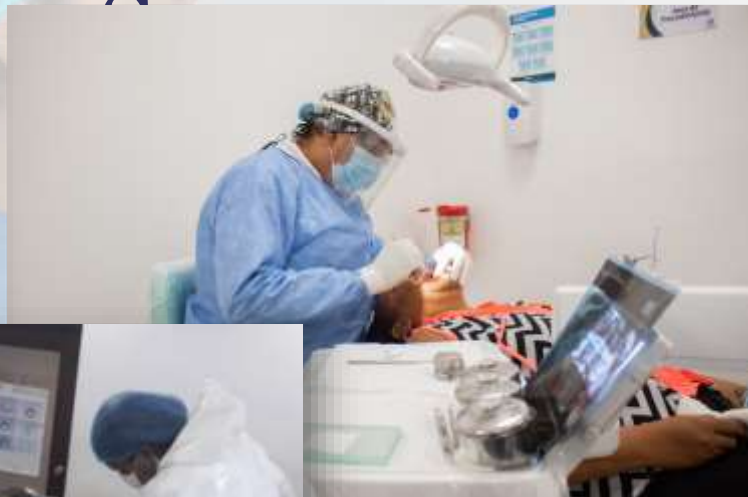
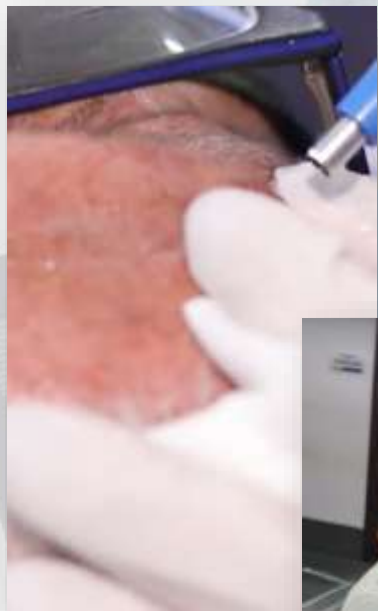
**Biopsias De Mama**

**Estudios RX**

**Estudios Cardiológicos**

**Pruebas De Función Pulmonar**

# PROCEDIMIENTO



**Odontológicos**  
**Dermatológicos**  
**Procedimientos Menores**  
**Aplicación de Medicamentos**

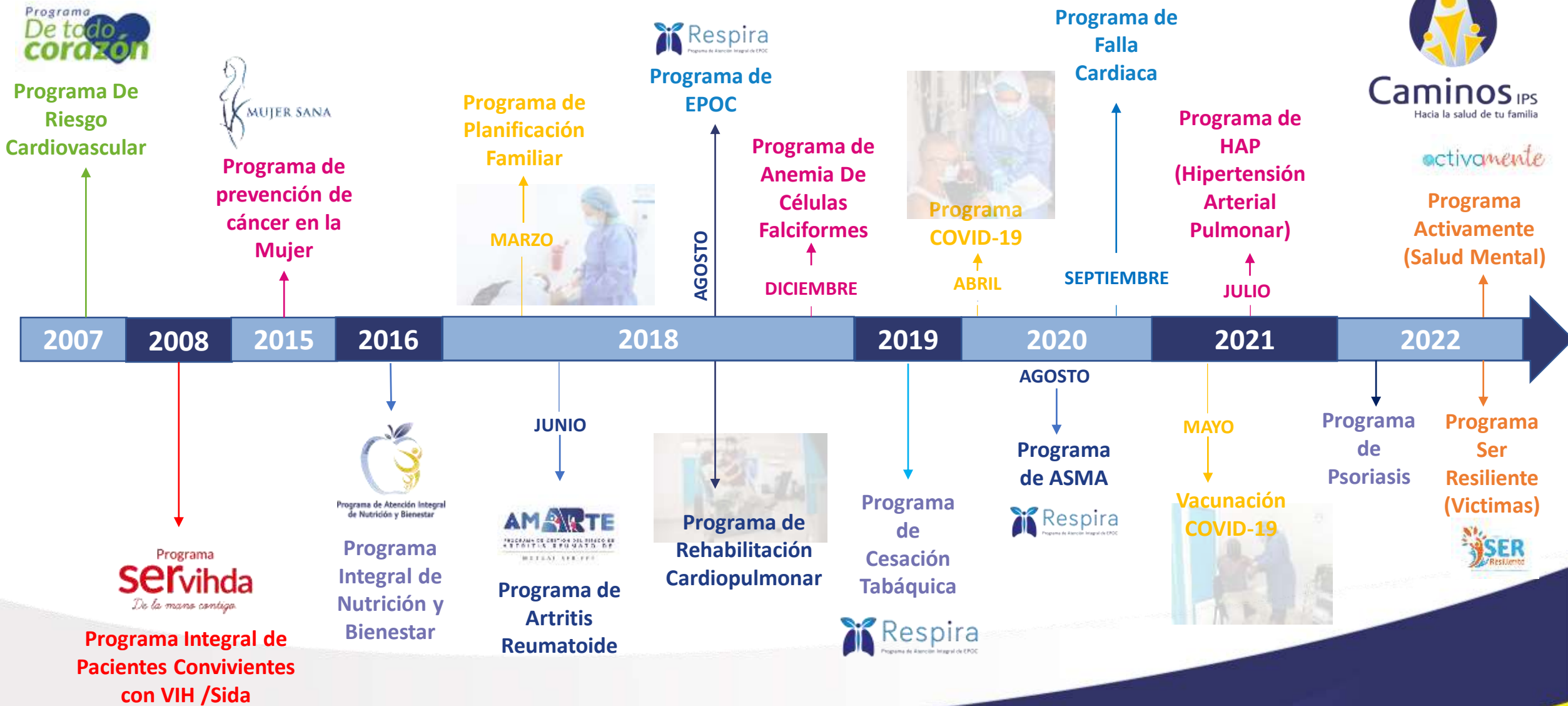


**Caminos** IPS  
Hacia la salud de tu familia

# Nuestros Programas de Gestión del Riesgo



# Programas de Gestión del Riesgo





# NUESTRAS SEDES



**Caminos** IPS  
Hacia la salud de tu familia

## **CARTAGENA**

1. Caminos IPS S.A.S Sede Consolata  
Calle 15 N° 76b-130, manzana H lote 4.
2. Caminos IPS S.A.S Sede Ronda Real,  
Centro de Salud y Negocios Ronda Real, Cra. 69 N° 31-139.
  - 2.1. Locales 161, 235B, C y D,
  - 2.2. Piso 3.
  - 2.3. Vacunación, primer piso local 161.
3. Caminos IPS S.A.S Sede Olaya Herrera  
Barrio Olaya Herrera, Sector Once de Noviembre, Calle 31C N°  
52-46.
4. Caminoslab By Edgar Gaviria  
Barrio Amberes, Calle 30 # 39-32.
5. Caminos IPS S.A.S Sede Canapote  
Barrio Canapote, calle 56 No. 17-48 piso 1
6. Caminos IPS S.A.S Sede Pozón  
Barrio El Pozón, Cra. 88 Mzna 55-21.

7. Caminos IPS S.A.S Sede Pasacaballos  
Pasacaballos, Calle de Las Flores No. 9-45.

8. Caminos IPS S.A.S Sede Providencia 31 A N°71-12

## **MAHATES /BOLÍVAR**

8. Caminos IPS S.A.S Sede Mahates /Bolívar Cra.- 43 13-36.

## **BARRANQUILLA**

9. Caminos IPS S.A.S Sede Barranquilla Barrio Abajo, calle 45  
N°51-62.

10. Caminos IPS S.A.S Sede Barranquilla Zona Norte

## **SOLEDAD**

11. Caminos IPS S.A.S Sede Soledad. Calle 20 N° 19-02



**Caminos** IPS  
Hacia la salud de tu familia

# DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

 Caminos IPS SAS

 caminos\_ips

 CaminosIPSSas

# DERECHOS DE LOS PACIENTES



Caminos IPS  
Hacia la salud de tu familia

- Acceder, en condiciones de calidad y oportunidad y sin restricción a los servicios ofertados en Caminos IPS SAS.

- Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud que van a prestar la atención requerida.

- Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.

- Disfrutar y mantener una comunicación plena y clara con el personal de la salud, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales y en caso de enfermedad, estar informado de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.

- Derecho a que los familiares o representantes, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir o minoría de edad del paciente, consientan o rechacen procedimientos o tratamientos, dejando expresa constancia en lo posible escrita de su decisión.

# DERECHOS DE LOS PACIENTES



Caminos IPS  
Hacia la salud de tu familia

- Mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la historia con su autorización o por parte de las autoridades competentes en las condiciones que la ley determine.

- Recibir un trato digno en el acceso a los servicios de salud que respete sus creencias y costumbres, su intimidad, así como las opiniones que tenga, sin recibir trato discriminatorio.

- Recibir los servicios de salud en condiciones de habitabilidad, higiene, seguridad y respeto a su intimidad.

- Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa o si no profesa culto alguno.

- Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para establecer comunicación con la institución, así como de recibir una respuesta oportuna.

# DERECHOS DE LOS PACIENTES

- Presentar mediante los canales y mecanismos de atención al usuario, las inconformidades generadas por la prestación del servicio; con el fin de mejorar nuestra atención.

- Ser respetado en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por el personal científicamente calificado, siempre y cuando se le haya informado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.



# DEBERES DE LOS PACIENTES



Caminos IPS  
Hacia la salud de tu familia

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.

- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

- Respetar y tratar con cortesía al personal responsable de la prestación de los servicios de salud.

- Usar adecuada y racionalmente los servicios de salud, así como los recursos de la institución.

- Cumplir con las normas establecidas, especialmente asistir a sus citas programadas y/o cancelar en caso de no cumplirlas.

# DEBERES DE LOS PACIENTES



Caminos IPS  
Hacia la salud de tu familia

- Presentar el documento de identidad, órdenes y remisiones (si se requiere) para la prestación del servicio.

- Mantener actualizados los datos personales para un mejor acceso a la información y a nuestros servicios.

- Suministrar al equipo médico y profesionales de la salud, la información de manera voluntaria, oportuna, completa y detallada de los síntomas, enfermedades y demás aspectos relacionados con la salud del paciente, que se requiera para efectos de recibir el servicio.

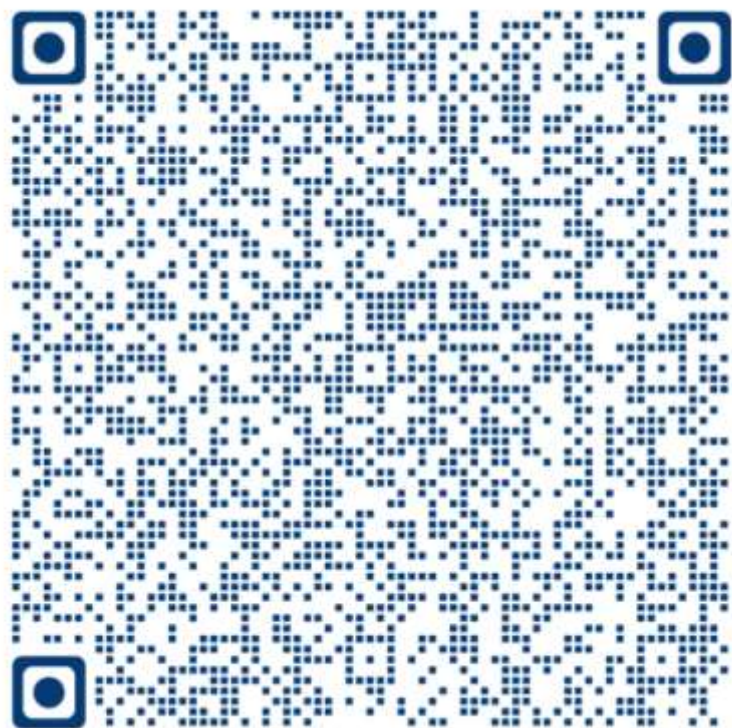
- Aceptar las consecuencias cuando rehusé o rechacé el tratamiento o las indicaciones sugeridas por el médico tratante o el profesional de la salud.

# Señor usuario...

**Recuerde que nuestro derecho termina donde empieza el de las demás personas.**

**Hacer valer nuestros derechos y cumplir nuestros deberes: Es una labor de todos!**

# Formulario Derechos y Deberes de los Usuarios de Caminos IPS



## Derechos y Deberes de los Usuarios de Caminos IPS

Objetivo: Evaluar la comprensión de Socialización de los derechos y deberes de los Usuarios de Caminos IPS

# Canales de Acceso

Señor usuario a través de los siguientes canales puede acceder a nuestros servicios:



## Página Web: [www.caminosips.com](http://www.caminosips.com)

Autoasignación, consultas y cancelación de citas. Disponible 24/7  
Chat Interactivo en Línea  
Lunes a viernes: 7:00am - 4:00pm  
Sábados: 7:00am - 12:00pm

## Chat Redes Sociales

Instagram: @caminos\_ips  
Facebook: @caminosIPSSas  
Horario de atención:  
Lunes a viernes: 7:00 am a 4:00 pm

## Correo de Citas

[citas@caminosips.com](mailto:citas@caminosips.com)  
Lunes a viernes: 7:00 am a 4:00 pm  
Sábados: 7:00 am a 12:00 m

## Call Center

(605) 6549888  
Lunes a viernes: 7:00 am a 4:00 pm  
Sábados: 7:00 am a 12:00 m



*Hacia la salud de tu familia.*



# Canales para radicar PQRSF

- [pqrsf@caminosips.com](mailto:pqrsf@caminosips.com)
- Buzón Físico
- Buzón Virtual
- Redes Sociales: Chat de Facebook e Instagram

# Actualización de Call Center



605-6549888



Opción 3: Programas



Marque el número que corresponde a su programa de gestión del riesgo

- 1- Programa de Salud Mental
- 2- Programa Nutrición y bienestar Cartagena
- 3- Programa Nutrición y bienestar Regional Atlántico
- 4- Programa Respira: EPOC, Asma o Cesación tabáquica
- 5- Programa De Todo corazón
- 6- Programa de Atención Integral
- 7- Programa Artritis Reumatoide
- 8- Programa Mujer Sana
- 9- Programa de Enfermedades huérfanas
- 10- Programa Falla Cardíaca



**Caminos** IPS  
Hacia la salud de tu familia

# CAMINOS IPS

Hacia La Salud de tu Familia

 Caminos IPS SAS

 caminos\_ips

 CaminosIPSSas





CAMINOS\_IPS  
Publicaciones



**caminos\_ips**

Cartagena De Indias, Colombia.

🎵 Trout Recording · Summer Splashdown



**Señor usuario a través de los siguientes canales puede acceder a nuestros servicios:**



**Página Web: [www.caminosips.com](http://www.caminosips.com)**

Autoasignación, consultas y cancelación de citas. Disponible 24/7  
Chat Interactivo en Línea  
Lunes a viernes: 7:00am - 4:00pm  
Sábados: 7:00am - 12:00pm

**Chat Redes Sociales**

Instagram: @caminos\_ips  
Facebook: @caminosIPSSas  
Horario de atención:  
Lunes a viernes: 7:00 am a 4:00 pm

**Correo de Citas**

[citas@caminosips.com](mailto:citas@caminosips.com)  
Lunes a viernes: 7:00 am a 4:00 pm  
Sábados: 7:00 am a 12:00 m

**Call Center**

(605) 6549888  
Lunes a viernes: 7:00 am a 4:00 pm  
Sábados: 7:00 am a 12:00 m



*Hacia la salud de tu familia.*



15 Me gusta

caminos\_ips Muy buenos días, hoy te recordamos a través de nuestra publicación nuestros canales de acceso. 🧑🏻... más

24 de octubre de 2023 · Ver traducción



**caminos\_ips**

Caminos IPS SAS

🎵 Tej · Amulya Preeti





<b>ÁREA</b>	<b>ADMINISTRATIVA</b>	<b>X</b>	<b>ASISTENCIAL</b>	<b>PROCESO</b>	Sistema de Información, Atención y Experiencial al Usuario.
				<b>PROGRAMA</b>	
<b>ASUNTO</b>	Socializar el portafolio de servicios y los canales de acceso de CaminoS IPS SAS a la Alianza de Usuarios de CaminoS IPS SAS de los municipios Cartagena y Mahates.				
<b>OBJETIVO</b>	Establecer una actividad pedagógica que permita a la Alianza de Usuarios de CaminoS IPS SAS de los municipios de Cartagena y Mahates, apropiarse de los servicios que ofrece la organización y de los canales de acceso.				
<b>MODALIDAD</b>	<b>PRESENCIAL</b>		<b>LUGAR</b>	<a href="https://teams.microsoft.com/l/meetupjoin/19%3ameeting_Yi0NzM2MTUtNjBkNS00ZmY4LWFjNjktNzhmY2Y2NThhYiQw%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%227a6c9f6a-8856-4f6e-95ef-60d4449dd845%22%2c%22oid%22%3a%2240a3901c-92cb-45c3-96c4-634bc68b501c%22%7d">https://teams.microsoft.com/l/meetupjoin/19%3ameeting_Yi0NzM2MTUtNjBkNS00ZmY4LWFjNjktNzhmY2Y2NThhYiQw%40thread.v2/0?context=%7b%22id%22%3a%227a6c9f6a-8856-4f6e-95ef-60d4449dd845%22%2c%22oid%22%3a%2240a3901c-92cb-45c3-96c4-634bc68b501c%22%7d</a>	
	<b>VIRTUAL</b>	<b>X</b>	<b>ENLACE DE LA GRABACIÓN</b>		

<b>HORA DE LA REUNIÓN</b>	03:00				<b>AM</b>		<b>PM</b>	<b>X</b>
<b>FECHA DE LA REUNIÓN</b>	<b>DD</b>	19	<b>MM</b>	07	<b>AAAA</b>	2023		

### ORDEN DEL DÍA

1. Bienvenida y oración.
2. Verificación de los asistentes.
3. Socialización de la plataforma estratégica y portafolio de servicios de CaminoS IPS SAS.
4. Socialización de los canales de acceso de CaminoS IPS SAS.
5. Conclusiones.
6. Proposiciones y varios.

### DESARROLLO DE LA AGENDA

#### 1. Bienvenida y oración.

La bienvenida estuvo a cargo de Verónica Olave Vélez, Directora de Experiencia al Usuario de CaminoS IPS, y la Oración, fue liderada por la Sra. Faustina Ruiz, como un momento solemne para dar gracias por la oportunidad del encuentro.

#### 2. Verificación de los asistentes

La verificación de los asistentes, la realiza la colaboradora Yara de la Hoz, Asistente de Dirección de Experiencia al Usuario, quien realiza llamado a lista a los convocados, obteniendo un porcentaje de asistencia del 97%, lo que permite validar quorum y proceder con el desarrollo del espacio.

#### 3. Socialización de la plataforma estratégica y portafolio de servicios de CaminoS IPS SAS

La Directora de Experiencia al Usuario de CaminoS IPS, Verónica Olave Vélez, precede a socializar la Plataforma Estratégica de CaminoS IPS compuesta por Misión, Visión, Valores Corporativos y Objetivos Estratégicos, la cuál de desarrolla bajo la premisa del cumplimiento de la quintupla meta en salud y con base a ello, el despliegue de estrategias para alcanzar logros en salud y calidad en la prestación de los servicios.

#### Misión

CaminoS IPS atiende la salud de sus usuarios, promueve su autocuidado, bienestar y fácil acceso a sus servicios, con gente feliz y experta en lo que hace.



#### Visión

En el 2022 CaminoS IPS es reconocida por la efectividad de sus programas, generación de conocimiento y atención innovadora en salud.







Se procede a socializar los servicios ofrecidos por la institución, dando detalle de los diferentes contratos y modalidades de prestación de servicio, así como el alcance y cobertura de cada uno de ellos, y se abre el espacio, para resolver las dudas que tengan los asistentes a medida que se va desarrollando la explicación.



## SERVICIOS DIAGNÓSTICOS



**Biopsias De Mama**  
**Estudios RX**  
**Estudios Cardiológicos**  
**Pruebas De Función Pulmonar**



## PROCEDIMIENTOS



**Odontológicos**  
**Dermatológicos**  
**Procedimientos Menores**  
**Aplicación de Medicamentos**



### Programas de Gestión del Riesgo





## GESTIÓN DE MEJORA

Código: FOR-CAL-002

Fecha de elaboración: 15/08/2018

Versión: 04

Estado: Vigente

Página: 4 de 6

## FORMATO ACTA DE REUNIÓN

Al momento de realizar el detallado de los programas, los asistentes manifestaron varias inquietudes frente a los criterios de ingreso a cada programa por lo que se les explica que, en el desarrollo de los comités de atención a los usuarios, con más detalle, las gestoras de cada programa abrirán los espacios necesarios para despejar dudas y capacitar a los miembros en las generalidades de cada uno de los programas.

Por último se socializan las direcciones de las sedes donde se prestan los diferentes servicios:

### NUESTRAS SEDES

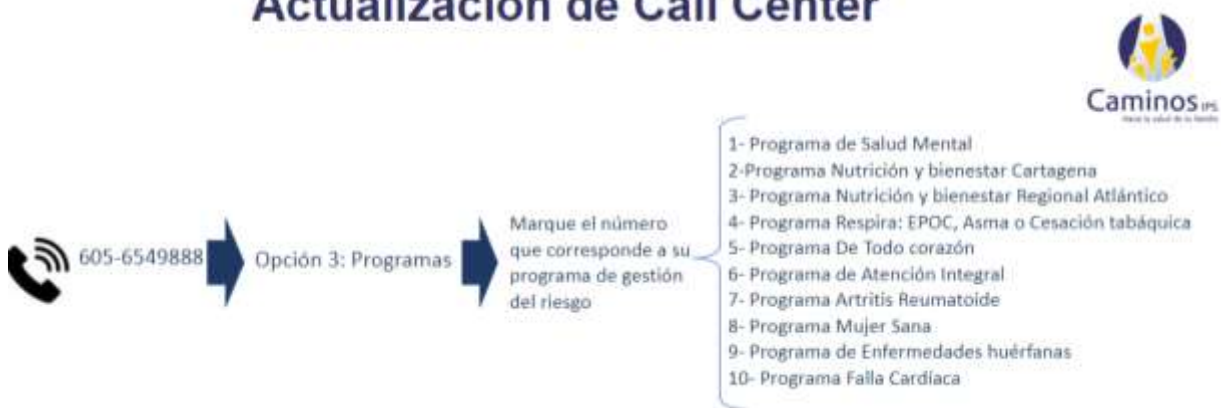
- CARTAGENA**
  - 1. Caminos IPS S.A.S Sede Consolata  
Calle 15 N° 76b-130, manzana H lote 4.
  - 2. Caminos IPS S.A.S Sede Ronda Real,  
Centro de Salud y Negocios Ronda Real, Cra. 69 N° 31-139.
    - 2.1. Locales 161, 235B, C y D,
    - 2.2. Piso 3,
    - 2.3. Vacunación, primer piso local 161.
  - 3. Caminos IPS S.A.S Sede Olaya Herrera  
Barrio Olaya Herrera, Sector Once de Noviembre, Calle 31C N° 52-46.
  - 4. Caminoslab By Edgar Gaviria  
Barrio Amberes, Calle 30 # 39-32.
  - 5. Caminos IPS S.A.S Sede Canapote  
Barrio Canapote, calle 56 No. 17-48 piso 1
  - 6. Caminos IPS S.A.S Sede Pozón  
Barrio El Pozón, Cra. 88 Mzna 55-21.
- MAHATES /BOLÍVAR**
  - 7. Caminos IPS S.A.S Sede Pasacaballos  
Pasacaballos, Calle de Las Flores No. 9-45.
  - 8. Caminos IPS S.A.S Sede Providencia 31 A N°71-12
- BARRANQUILLA**
  - 9. Caminos IPS S.A.S Sede Barranquilla Barrio Abajo, calle 45 N°51-62.
  - 10. Caminos IPS S.A.S Sede Barranquilla Zona Norte
- SOLEDAD**
  - 11. Caminos IPS S.A.S Sede Soledad. Calle 20 N° 19-02

#### 4. Socialización de los canales de acceso de Caminos IPS SAS.

La Directora de Experiencia al Usuario de Caminos IPS SAS, continua con la socialización de los canales de acceso para los usuarios, explicando a los asistentes, todos miembros de la alianza de usuarios de Caminos IPS SAS, la finalidad de cada uno de ellos, como es su funcionamiento y quienes están detrás de cada canal, respondiendo de manera ágil y oportuna las solicitudes de nuestros usuarios. Así mismo se reconstruyeron imaginarios frente a la garantía del acceso y los tiempos de respuesta de cada uno de estos canales, recordándoles las pautas más importantes de su uso, para el futuro despliegue de esta información a los demás usuarios en sus intervenciones grupales.

Se inicia la socialización de los canales de acceso con el call center 605-6549888, y se les detalla la clasificación y orden de las diferentes líneas telefónicas

### Actualización de Call Center



Se les indicó, que el Centro de Atención Telefónica es de los canales con mayor demanda por lo que se le debe brindar al usuario otros canales como el correo, las redes sociales y nuestro chat interactivo, socializados a continuación.





**Señor usuario a través de los siguientes canales puede acceder a nuestros servicios:**

**Página Web:** [www.caminoSips.com](http://www.caminoSips.com)  
Autoasignación, consultas y cancelación de citas. Disponible 24/7  
Chat Interactivo en Línea  
Lunes a viernes: 7:00am - 4:00pm  
Sábados: 7:00am - 12:00pm

**Chat Redes Sociales**  
Instagram: @caminoS\_ips  
Facebook: @caminoSIPSSas  
Horario de atención:  
Lunes a viernes: 7:00 am a 4:00 pm

**Correo de Citas**  
[citas@caminoSips.com](mailto:citas@caminoSips.com)  
Lunes a viernes: 7:00 am a 4:00 pm  
Sábados: 7:00 am a 12:00 m

**Call Center**  
(605) 6549888  
Lunes a viernes: 7:00 am a 4:00 pm  
Sábados: 7:00 am a 12:00 m

*Hacia la salud de tu familia.*

De igual forma, se dio un adelanto de los canales exclusivos para radicación de PQRSF, que serán socializados en otro espacio, dado que el proceso es diferente y requiere de compartir no solo como se hace la trazabilidad sino de todo el marco normativo que lo compone.

### Canales para radicar PQRSF

- [pqrsf@caminoSips.com](mailto:pqrsf@caminoSips.com)
- Buzón Físico
- Buzón Virtual
- Redes Sociales: Chat de Facebook e Instagram

#### 5. Conclusiones:

Se da cumplimiento a los puntos establecidos en la programación, dando por terminada la reunión.

#### 6. Proposiciones y varios:

Ninguna.

### COMPROMISOS

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA		
1	Envío del material educativo y presentación en Power Point utilizada para la socialización a los miembros de las Alianzas de usuarios de CaminoS IPS.	VERÓNICA OLAVE VÉLEZ DIRECTORA DE EXPERIENCIA AL USUARIO	26	07	2023

<b>HORA DE FINALIZACIÓN</b>	04:30				<b>AM</b>	<b>PM</b>	<b>X</b>
<b>FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN</b> (Diligenciar si aplica)	<b>DD</b>	N/A	<b>MM</b>	N/A	<b>AAAA</b>	N/A	

**INFORME DE ASISTENCIA MICROSOFT TEAMS**

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

NOMBRE COMPLETO	HORA DE LA REUNIÓN	HORA DE SALIDA	DURACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	ROL
Veronica Olave	3:03 pm	4:06 pm	1h 3m 56s	Veronica.olave@caminosips.com	Organizador
Faustina Ruiz	3:03 pm	4:06 pm	1h 3m 56s		Moderador
Mauricio Guriérrez Visbal	3:03 pm	4:06 pm	1h 3m 57		Moderador
Yara De la Hoz	3:13 pm	4:06 pm	1h 3m 57s	Yara.delahoz@aminosips.com	Moderador
Adriana Cristina Teran Feria	3:14 pm	4:08 pm	1h 3m 58s		Moderador
Claudia Patricia Hernández Girado	3:15 pm	4:20 pm	1h 5m 45s		Moderador
Liliana olivo	3:15 pm	4:20 pm	1h 5m 55s		Moderador
yojairagarciajimenez	3:17 pm	4:20 pm	1h 3m 15s		Moderador
Rosa Maria	3:20 pm	4:20 pm	1h 0m 0s		Moderador
Nelcykro	3:20 pm	4:20 pm	1h 0m 0s		Moderador
Rosario Julio Barrera	3:20 pm	4:28 pm	1h 8m 23s		Moderador
nelcykro@gmail.com	3:20 pm	4:29 pm	1h 9m 45s		Moderador
Iván de Jesús Pérez castellar	3:33 pm	4:30 pm	59m 19s		Moderador
LILIANA GIRADO	3:33 pm	4:39 pm	1h 6m 45s		Moderador
Gladis García Castilla	3:33 pm	4:39 pm	1h 6m 15s		Moderador
JOSÉ EDUARDO ARRIETA FIGUEROA	3:33 pm	4:39 pm	1h 6m 5s		Moderador
Dora Estela Gutiérrez	3:36 pm	4:40 pm	1h 4m 3s		Moderador
miladis bello	3:36 pm	4:40 pm	1h 4m 14s		Moderador