



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia

QUIENES SOMOS?

Verónica Olave Vélez
Directora de Experiencia al Usuario
Caminos IPS

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.



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia

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.

Valores Corporativos



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia



Organigrama



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 DIAGNÓSTICOS



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia



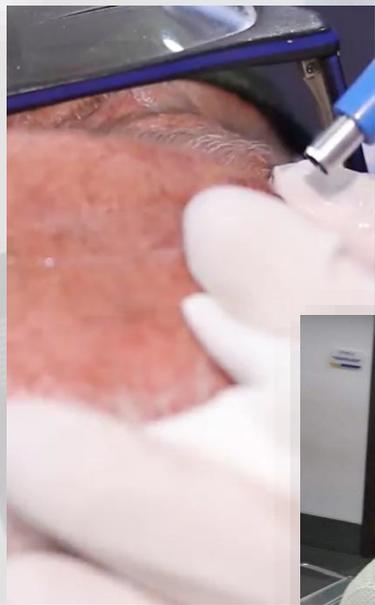
Biopsias De Mama

Estudios RX

Estudios Cardiológicos

Pruebas De Función Pulmonar

PROCEDIMIENTOS



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



Programa De
Riesgo
Cardiovascular



Programa de
prevención de
cáncer en la
Mujer

Programa de
Planificación
Familiar



Programa de
EPOC

Programa de
Anemia De
Células
Falciformes



Programa
COVID-19

Programa de
Falla
Cardiaca

Programa de
HAP
(Hipertensión
Arterial
Pulmonar)



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia

activamente

Programa
Activamente
(Salud Mental)



2007

2008

2015

2016

2018

2019

2020

2021

2022



Programa
Servihda
De la mano contigo.

Programa Integral de
Pacientes Convivientes
con VIH /Sida

Programa de Atención Integral
de Nutrición y Bienestar

Programa
Integral de
Nutrición y
Bienestar

JUNIO

AMARTE
PROGRAMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE
ARTROSIS REUMATOIDE
MUTUAL SER EPS

Programa de
Artritis
Reumatoide

Programa de
Rehabilitación
Cardiopulmonar

Respira
Programa de Atención Integral de EPOC

Programa
de
Cesación
Tabáquica

Respira
Programa de Atención Integral de EPOC

AGOSTO
Programa
de ASMA

MAYO
Vacunación
COVID-19



Programa
de
Psoriasis

Programa
Ser
Resiliente
(Victimas)

SER
Resiliente

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.



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia

Señor usuario...

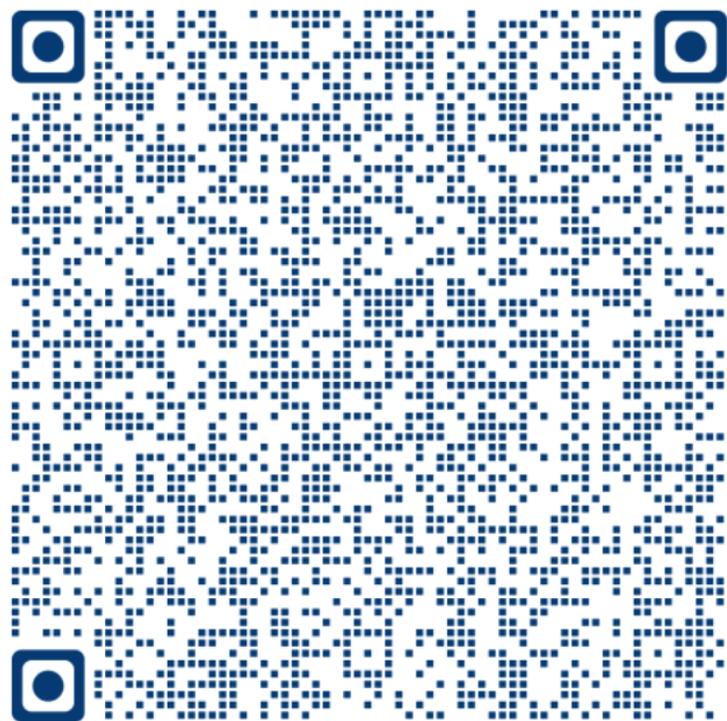
Recuerde que nuestro derecho termina donde empieza el de las demás personas.

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



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia

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

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
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.



Caminos IPS
Hacia la salud de tu familia

Canales para radicar PQRSF

- 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

**GESTIÓN DE MEJORA****Código:** FOR-CAL-002**Fecha de elaboración:** 15/08/2018**Versión:** 04

Estado: Vigente

Página: 1 de 6

FORMATO ACTA DE REUNIÓN

| | | | | | |
|------------------|--|---|-------------------------------|---|--|
| AREA | ADMINISTRATIVA | x | ASISTENCIAL | PROCESO: | Sistema de atención e información SIAU |
| | | | | PROGRAMA: | N/A |
| ASUNTO | Socialización canales de acceso y portafolio de servicio de Caminos IPS a la Alianza de Usuarios de las sedes de Barranquilla, Soledad, Mahates y Cartagena. | | | | |
| OBJETIVO | Conocer cuales son los canales de acceso, de los que pueden hacer uso nuestros usuarios para lograr una comunicación efectiva con Caminos IPS y los servicios ofrecidos por la organización. | | | | |
| MODALIDAD | PRESENCIAL | | LUGAR | | |
| | VIRTUAL | x | ENLACE DE LA GRABACIÓN | https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_YjI0NzMTUtNjBkNS00ZmY4LWFjNjktNzhhY2Y2NTthhYjQw%40thread.v2/0?context=%7b%22Tid%22%3a%227a6c9f6a-8856-4f6e-95ef-60d4449dd845%22%2c%22Oid%22%3a%2240a3901c-92cb-45c3-96c4-634bc68b501c%22%7d | |

| | | | | | | | | |
|----------------------------|-----------|----|-----------|----|-------------|------|-----------|---|
| HORA DE LA REUNIÓN | 3:00 | | | | AM | | PM | X |
| FECHA DE LA REUNIÓN | DD | 19 | MM | 07 | AAAA | 2023 | | |

ORDEN DEL DÍA

1. Verificación Quorum
2. Oración
3. Socialización detallada de nuestros canales de acceso para los usuarios atendidos en Caminos IPS..
4. Preguntas y varios.

DESARROLLO DE LA AGENDA

Verificación del Quórum:

Se realiza verificación de Quórum, cumpliendo con lo establecido, por lo anterior, se procede a iniciar reunión.

Se da inicio de espacio de socialización de los canales de acceso para los usuarios, en donde se les explica a los asistentes, todos miembros de la alianza de usuarios de Caminos IPS, cual es 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 deconstruyeron 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 indico, 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
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
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
- Buzón Físico
- Buzón Virtual
- Redes Sociales: Chat de Facebook e Instagram

Se procede a socializar portafolio de servicios ofrecidos por la organización, iniciando mostrar la misión, visión, y objetivos de la organización, las cuál de desarrolla bajo la premisa del cumplimiento de la quintupla meta en salud y a partir de allí, desplegar las 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.



Valores Corporativos



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.





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 ultimo se socializan la dirección de las sedes donde se prestan los diferentes servicios.



Conclusiones:

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



GESTIÓN DE MEJORA

Código: FOR-CAL-002

Fecha de elaboración: 15/08/2018

FORMATO ACTA DE REUNIÓN

Versión: 04

Estado: Vigente

Página: 6 de 6

COMPROMISOS

| N° | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE | FECHA | | |
|--|----------------------------|----------------|-----------|-------------|-------------|
| 1 | Envío material socializado | Verónica Olave | 26 | 07 | 2023 |
| HORA DE FINALIZACIÓN | | 4:30 | AM | | PM X |
| FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN (Diligenciar si aplica) | | DD | MM | AAAA | |

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 | | | Veronica.olave@caminosips.com | Organizador |
| Faustina Ruiz | 3:03 pm | | | | Moderador |
| Mauricio Guriérrez Visbal | 3:03 pm | | | | Moderador |
| Yara De la Hoz | 3:13 pm | | | Yara.delahoz@aminosips.com | Moderador |
| Adriana Cristina Teran Feria | 3:14 pm | | | | Moderador |
| Claudia Patricia Hernández Girado | 3:15 pm | | | | Moderador |
| Liliana olivo | 3:15 pm | | | | Moderador |
| yojairagarciajimenez | 3:17 pm | | | | Moderador |
| Rosa Maria | 3:20 pm | | | | Moderador |
| Nelcykro | 3:20 pm | | | | Moderador |
| Rosario Julio Barrera | 3:20 pm | | | | Moderador |
| nelcykro@gmail.com | 3:20 pm | | | | Moderador |
| Iván de Jesús Pérez castellar | 3:33 pm | | | | Moderador |
| LILIANA GIRADO | 3:33 pm | | | | Moderador |
| Gladis García Castilla | 3:33 pm | | | | Moderador |
| JOSÉ EDUARDO ARRIETA FIGUEROA | 3:33 pm | | | | Moderador |
| Dora Estela Gutiérrez | 3:36 pm | | | | Moderador |
| miladis bello | 3:36 pm | | | | Moderador |