
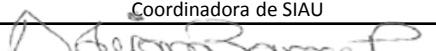
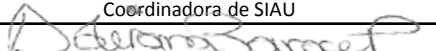


# DERECHOS DE LOS USUARIOS

## ***Derechos:***

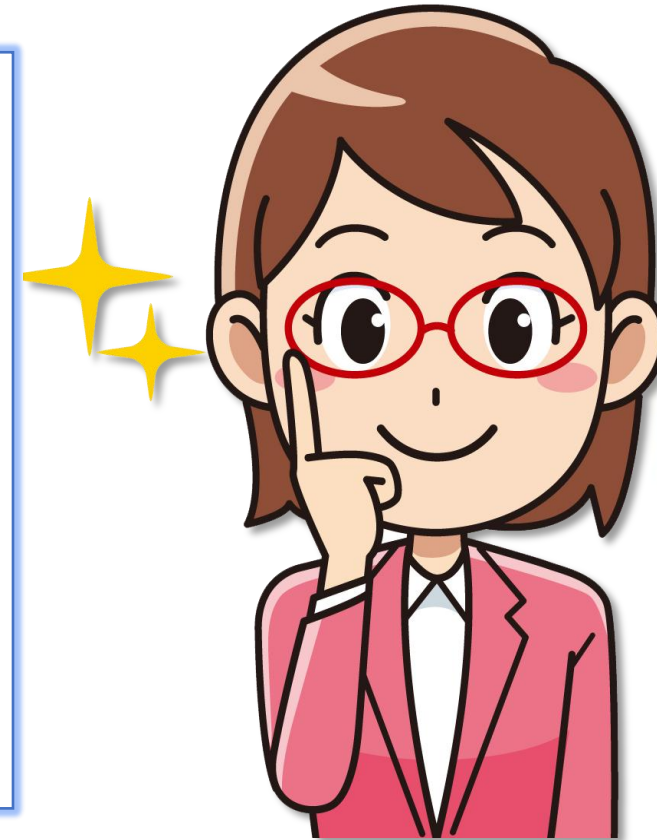
- ~ Atender con prioridad a los menores de 18 años
- ✓ Recibir los servicios médicos (atenciones, dispensación de medicamentos, pruebas diagnósticas entre otros) de forma oportuna dentro de la red ofertada
- ✓ Elegir libremente, la IPS que quiere que lo trate, dentro de la red disponible
- ✓ Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos
- ✓ Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud
- ✓ Que le informe dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada
- ✓ Recibir un trato digno sin discriminación alguna
- ✓ Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad
- ✓ Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible
- ✓ Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos de tratamiento
- ✓ Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral
- ✓ Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica
- ✓ Que ante el proceso de una enfermedad terminal sea respetada su voluntad de morir con dignidad



	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Adriana Baron	Adriana baron	Adriana Baron	ENERO - 2023
Cargo	coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma				

# DEBERES DE LOS USUARIOS

- ~ Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad. Cumplir las normas y actual de buena fe frente al sistema de salud.
- ~ Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
- ~ Brindar la información requerida para la atención
- ~ Actuar de *manera solidaria* ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas .
- ~ Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le prestan dichos servicios.
- ~ Hacer uso racional de los servicios, asistir a las citas según asignación y en caso de no poder asistir cancelar oportunamente la asignación.



	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Adriana Baron	Adriana Baron	Adriana Baron	ENERO - 2023
Cargo	Coordinadora de siau	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma	<i>Adriana Baron</i>	<i>Adriana Baron</i>	<i>Adriana Baron</i>	

# MECANISMOS DE COMUNICACIÓN, PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y PROCESOS DEL ÁREA DE SIAU

## CARTELERAS INFORMATIVAS



## 2) GESTORES O VEEDORES DE SALUD



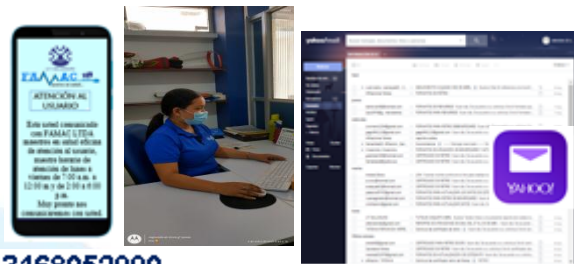
## LA ELABORACIÓN Y APLICACIÓN DE ENCUESTAS



## 7) PROCESO DE TRÁMITES DE QRSF



## 4) OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO



3168052990

atencionalusuariofamac@yahoo.es

## 5) GRUPOS DE WHATSAPP



## PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

<http://www.famac Ltda. com>



## BUZÓN DE SUGERENCIAS

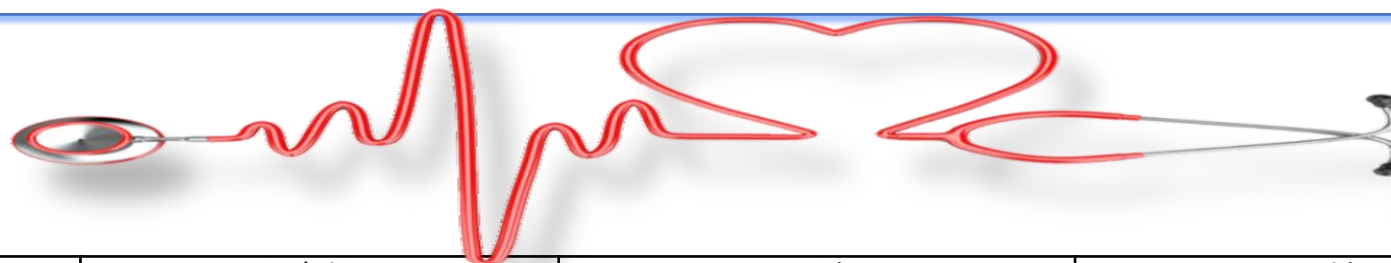


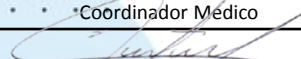
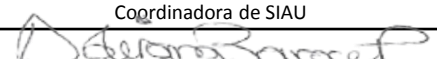
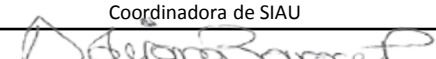
	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Adriana Baron	Adriana Baron	Adriana Baron	ENERO - 2023
Cargo	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma	<i>Adriana Baron</i>	<i>Adriana Baron</i>	<i>Adriana Baron</i>	

# INFORMACIÓN IMPORTANTE CARDIOLOGIA

Los resultados de cardiología ( electrocardiogramas, monitoreo de presión arterial, Holter, ecocardiogramas. ) se anexaran directamente a la historia clínica del paciente.

Si desea copia de los resultados debe acercarse a la oficina de atención a el usuario para que le sea enviados a su correo electrónico



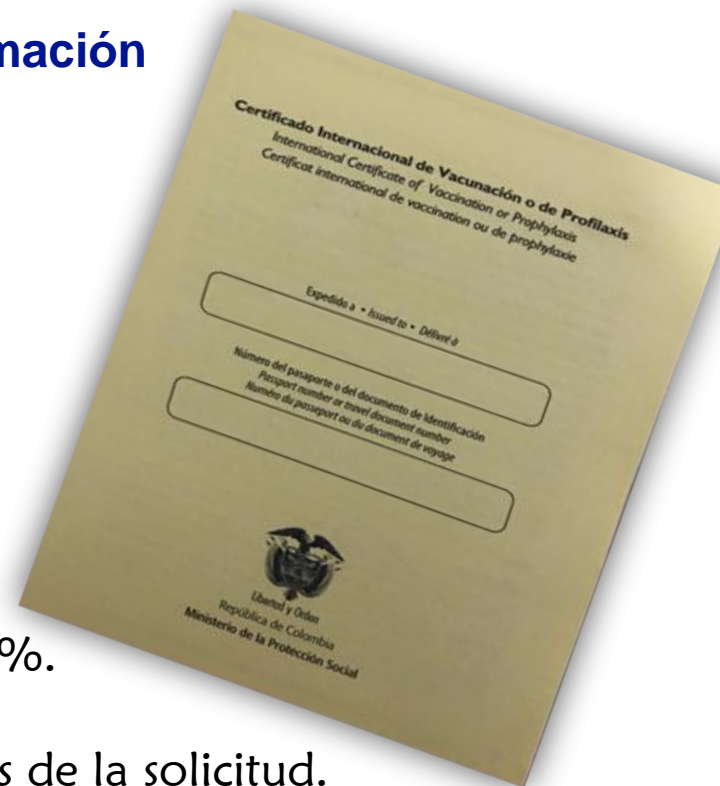
	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Oscar Gonzales	Adriana Baron	Adriana Baron	ENERO - 2023
Cargo	Coordinador Médico	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma				

# Requisitos para la entrega de Carnet Internacional o de Fiebre Amarilla



Diligenciar formato establecido con la siguiente información

1. Dirección de Residencia:
- 2, Número de celular:
3. Correo electrónico:
4. IPS Vacunadora:
5. País de Destino:
6. ID (dejar en blanco IPS verifica el aplicativo):



Anexar

Fotocopia del documento de identidad aumentado al 150%.

- Fotocopia del carnet de vacunación.
- El tiempo de entrega del carnet varia entre 24 a 48 horas de la solicitud.

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Laura Garcia	Adriana Baron	Adriana Baron	ENERO - 2023
Cargo	Jefe P Y M	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma				

# Primera Jornada Nacional De Vacunación 2023

Sábado 28 de enero de 2023  
De 08:00 am a 04:00 pm  
Famac Ltda sede el prado



"Día de ponerse al  
día, búsqueda de los  
susceptibles de los  
programa ampliado  
de inmunizaciones"

## OFICINA DE VACUNACION

Horario de Atención  
Presencial

Lunes a Viernes

07:00 am a 12:00 md


02:00 a 06:00 pm





Busca ya  
las vacunas  
es gratis, hazlo de una!

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Laura Garcia	Adriana Baron	Adriana Baron	Enero - 2023
Cargo	Jefe P Y M	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma				



**FAMAC**  **Ltda**  
 auestros en salud...

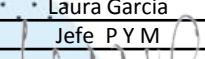
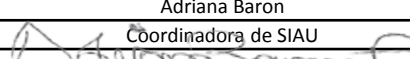
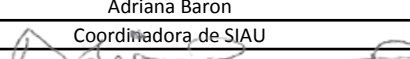
 **PUNTO DE VACUNACIÓN**  
 COVID-19



**#VACUNÉMONOS**

**Horario de Atención:**

**Lunes a Viernes**  
**07:00 am a 12:00 md**  
**02:00 a 04:00 pm**

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Laura Garcia	Adriana Baron	Adriana Baron	ENERO 2023
Cargo	Jefe P Y M	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma				

# Horarios de Atención Programa de P y D

## Horario de Atención Presencial

Lunes a Viernes  
 07:00 am a 12:00 md  
 02:00 a 04:00 pm

## Horario de Atención telefónico y WhatsApp

Lunes a Viernes  
 04:00 pm a 06:00 pm  
 Celular: 318 477 4621



	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Laura garcia	Adriana Baron	Adriana Baron	ENERO - 2023
Cargo	Jefe P Y M	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	



**E  
X  
C  
L  
U  
S  
I  
O  
N  
E  
S**

- \* Tratamientos de infertilidad
- \* Tratamientos y medicamentos relacionados con la disfunción sexual
- \* Tratamientos estéticos, cosméticos o suntuarios
- \* Tratamientos quirúrgicos y medicamentos considerados experimentales
- \* Todo tratamiento médico quirúrgico realizado en el exterior
- \* Todos los medicamentos no autorizados por el Invima
- \* Tratamientos de ortodoncia
- \* Tratamientos de rehabilitación oral
- \* Tratamiento con prótesis dentales
- \* Tratamientos para la obesidad con fines estéticos
- \* No formulación o entrega de medicamentos cuya comercialización haya sido suspendida por autoridad competente

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Oscar Gonzales	Adriana Baron	Adriana Baron	ENERO - 2023
Cargo	Coordinador Medico	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma				

**EXCLUSIONES**

- \* No se suministran artículos suntuarios, cosméticos, complementos vitamínicos, líquidos para lentes de contacto, tratamiento capilares, champús, jabones, leches, cremas hidratantes, antisolares, drogas para la memoria, impotencia sexual, edulcorantes o sustitutos de la sal, anorexígenos, enjuagues bucales, cremas dentales, cepillo y sede dental.
- \* Calzado ortopédico
- \* Pañales para niños o adultos
- \* Medicamentos y procedimientos derivados de la atención por medicina alternativa Entre otros.

**Señor usuario tenga en cuenta las exclusiones citadas en nuestro contrato, evitando y evitándonos incomodidades por la solicitud y rechazo de requerimientos que no poseen viabilidad a la luz de nuestro contrato actual.**

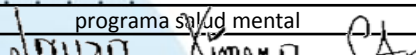
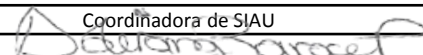
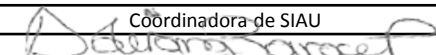
	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Oscar Gonzales	Adriana Baron	Adriana Baron	ABRIL - 2022
Cargo	Coordinador Medico	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma				

# SINDROME DEL BURNOUT

También llamado desgaste profesional, se refiere al estado de agotamiento vital y tiene como síntomas el cansancio emocional, cinismo y despersonalización, sentimiento de ineffectividad y falta de logros personales

Es desencadenante de problemas psicológicos



	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Laura Ximena Cabrera	Adriana Baron	Adriana Baron	ABRIL - 2022
Cargo	programa salud mental	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma				

# SIDROME DEL BURNOUT

## Se relaciona con :

- Estrés
- Problemas cardiovasculares
- Enfermedades psicósomáticas
- Adicciones
- Baja productividad
- Ausentismo en el trabajo
- Menor conexión con el trabajo
- Conductas agresivas

Para prevenirlo es necesario emplear **estrategias de autocuidado emocional** y así mejorar la calidad de vida:

- Realizar ejercicio físico
- Tener una alimentación saludable
- Participar en eventos artísticos o religiosos
- Fomentar las redes de apoyo
- Crear un apoyo con sus compañeros
- Equilibrar la jornada laboral y el hogar
- Practicar actividades de dispersión
- Usar el humor para relajarse
- Participar en cursos de manejo emocional
- Revisar oportunamente si tengo algún síntoma

Pide apoyo terapéutico a este número  
**3136552112**  
Psicología  
Nutrición  
Fonoaudiología  
Terapia Ocupacional  
Terapia de piso pélvico  
Trabajo social

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Laura ximena cabrera	Adriana Baron	Adriana Baron	ENERO - 2023
Cargo	Programa salud mental	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma				

**¿Qué prácticas se pueden promover?**

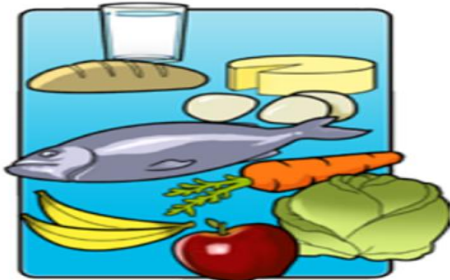
**Prácticas para el buen crecimiento y desarrollo físico y mental del niño**



**1. Lactancia materna exclusiva hasta los seis meses**



**2. Dar alimentación complementaria después de los seis meses y lactancia materna prolongada**



**3. Consumir cantidades de vitamina A, Hierro y Zinc**



**4. Dar afecto, cariño y estimulación temprana a los niños**



**Prácticas para prevenir las enfermedades**



**5. Que todos los niños tengan la vacunación completa para la edad**



**6. Tener un ambiente limpio, agua segura y lavado de manos**

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Laura García	Adriana Baron	Adriana Baron	ENERO - 2023
Cargo	Jefe P.Y.M	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i>	



**7.** Dormir con mosquitero en zonas de malaria y dengue



**8.** Protegerse del VIH/SIDA



**9.** Llevar a los niños al odontólogo desde los primeros meses de edad



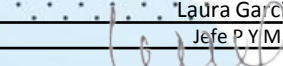
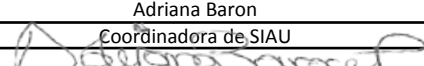
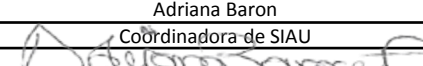
**10.** Proteger a los niños que tienen contacto con personas con tuberculosis



**11.** Dar alimentación y más líquidos cuando están enfermos



**12.** Darle cuidado y tratamiento apropiado cuando están enfermos

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Laura García	Adriana Baron	Adriana Baron	ENERO - 2023
Cargo	Jefe P.Y.M	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma				

**Famac LTDA** invita a los usuarios **EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD** a diligenciar el Formulario de Caracterización de la población en nuestra pagina web [www.famac Ltda.com](http://www.famac Ltda.com)

**haga click en el link para Diligenciar Formulario**



**pagina web: [www.famac Ltda.com](http://www.famac Ltda.com)**

	Emisor/Solicitante	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Nombre	Meiby Anturi	Adriana Baron	Adriana Baron	ENERO - 2023
Cargo	coordinadora apoyo terapéutico	Coordinadora de SIAU	Coordinadora de SIAU	
Firma				