

## CELEBRACIÓN DÍA DEL HOMBRE

El pasado 19 de marzo, el Grupo Empresarial Emcosalud celebró el Día del Hombre, con el fin de resaltar su labor en la sociedad, de esta manera conmemoramos este día para trabajar de manera conjunta con las mujeres por la equidad y los derechos de género.

**¡FELICITACIONES A TODOS LOS HOMBRES DEL GRUPO EMPRESARIAL EMCOSALUD!**

*Fuente: Nubia Rocío Hernández  
Dirección de Calidad  
Sociedad Clínica Emcosalud*



## Hagamos uso del PROTOCOLO TELEFÓNICO EMPRESARIAL

El protocolo telefónico contribuye a garantizar que todo cliente que se comuniqué con el Grupo Empresarial será atendido de la misma manera.

A los usuarios les gusta la coherencia, esperan recibir el mismo nivel de servicio que reciben hoy, cuando llamen mañana, el mes o el año próximo.

Por lo tanto, el protocolo telefónico es el conjunto de indicaciones establecidas para atender una llamada, donde garantizamos una atención amable, oportuna y eficaz.

*Fuente: María Alejandra Castro Alvarez  
Centro de Comunicaciones  
Grupo Empresarial Emcosalud*



## TIPS:

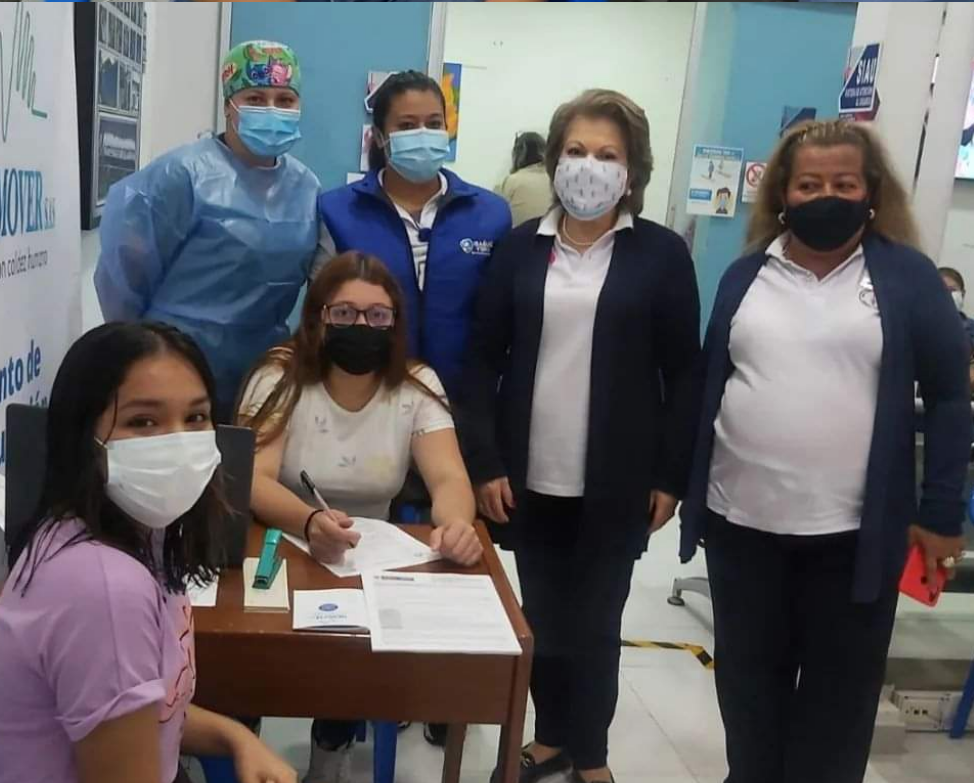
1. Contestar el teléfono cuando suene de una a tres veces máximo.
2. Saludar a la persona que llama.
3. Indicar el nombre de tu área.
4. Mencionar tu nombre.
5. Preguntar en qué puedes ayudar



## 26 DE MARZO, DÍA INTERNACIONAL DE LA PREVENCIÓN DEL CÁNCER UTERINO



En Conmemoración del Día Internacional de la Prevención del Cáncer de Cuello Uterino, el Grupo Empresarial Emcosalud realizó jornada de vacunación a Usuarías UT TOLIHUILA Y usuarias Fondo Pasivo Social Ferrocarriles Nacionales de Colombia, el pasado 26 de marzo en Ibagué, Tolima.



**Agradecemos el apoyo de PROMOVER S.A.S en la realización de esta gran labor.**

*Fuente: Carlos Ospina  
Atención al Usuario Tolima*

## BUENAS PRÁCTICAS PARA MANTENER UNA RELACIÓN ARMÓNICA EN EL TRABAJO

1. Salude al momento de llegar a su trabajo y despedirse al momento de salir.
2. Mantenga su espacio de trabajo ordenado.
3. Preste apoyo a los compañeros de trabajo sin que lo soliciten.
4. Solicite ayuda cuando lo requiera.
5. Disfrute los espacios de esparcimiento colectivo en el trabajo, no se reste.
6. Absténgase de revisar su celular mientras hable con un compañero de trabajo.
7. Regule el volumen de su voz al conversar.
8. No interrumpa, deje que la otra persona se exprese.
9. Respete la privacidad de sus compañeros.
10. Utilice las palabras básicas: gracias y por favor.
11. Llame a cada persona por su nombre.
12. Evite realizar comentarios sobre la vida personal de otras personas.
13. Sea puntual, implica una muestra de respeto.

**Recomendaciones básicas, que a veces parecen muy obvias, pero que no siempre son practicadas.**

*Fuente: Oscar Alberto Perea  
Unidad de Talento Humano  
Grupo Empresarial Emcosalud*



# EMCONTACTO

## ¿Conoces los beneficios de FECOSALUD?

El Fondo de Empleados Emcosalud, FECOSALUD nació el 20 de junio de 1996, desde entonces su propósito ha sido beneficiar a los empleados de esta gran empresa por medio del ahorro voluntario.

### BENEFICIOS:

- Ahorro mensual programado
- Acceso a las líneas de créditos para empleados
- Descuento por nómina



*Fuente: Danilson Javier Losada  
Auxiliar de Tesorería*

### INTERÉS DE 1% EN TODAS LAS LÍNEAS DE CRÉDITOS:

#### Crédito emergente

Puedes solicitar hasta \$1.200.000 con plazo de cancelar de 1 hasta 12 meses.

#### Créditos Ordinarios y Especiales:

Puedes solicitar hasta 4 veces los aportes, según la capacidad de pago, el plazo es de 1 hasta 48 meses.

### Para hacer parte de FECOSALUD debes:

Dirigirte a la Oficina de Auxiliares de Tesorería ubicada en el segundo piso de la Calle 8 # 11 - 12 Altico, con fotocopia de la Cédula de Identidad ampliada al 150%.

NOTA: Para todos los créditos se solicita un codeudor con capacidad de pago y que labore en el Grupo Empresarial, primordialmente que sea afiliado a FECOSALUD.

El Centro de Comunicaciones del Grupo Empresarial EMCOSALUD se permite invitar al Talento Humano a:

## HACER USO ADECUADO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN: SPARK

Spark es una aplicación de mensajería instantánea, la cual nos permite comunicarnos entre los compañeros del Grupo Empresaria, y tiene como características:

- Transferencia de archivos
- Conversaciones múltiples
- Comunicación eficaz



*Fuente: María Alejandra Castro Alvarez  
Coordinación Centro de Comunicaciones  
Grupo Empresarial Emcosalud*

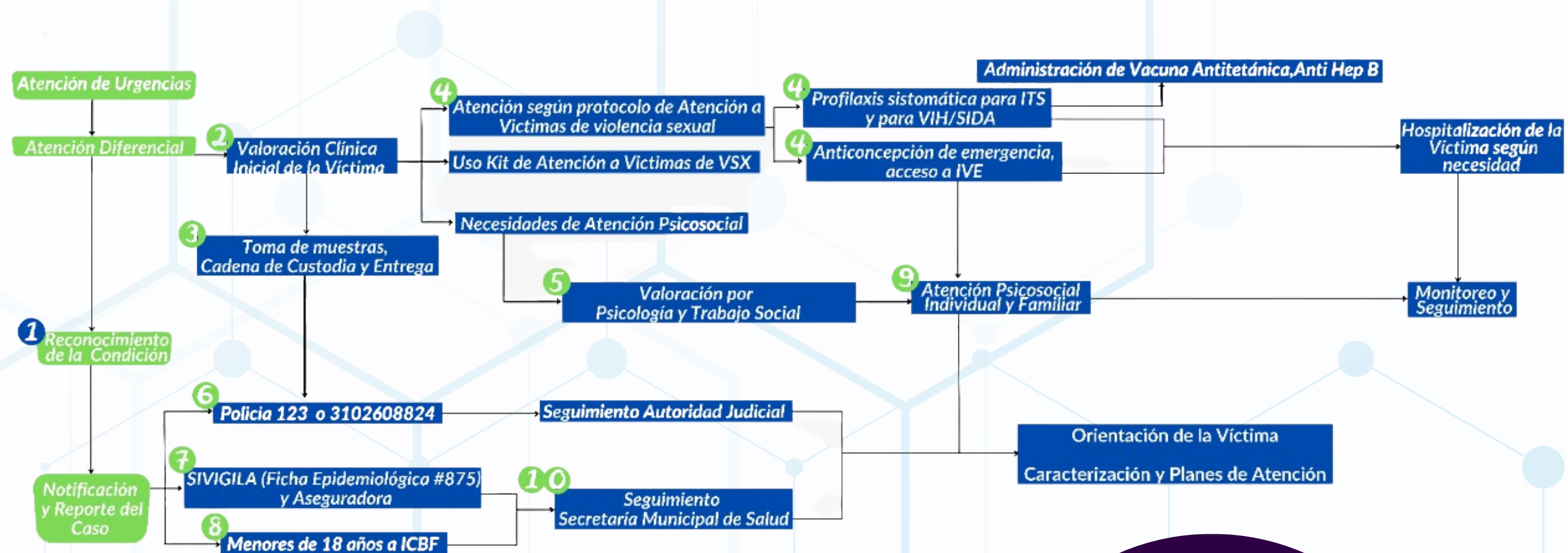
Hacer un uso adecuado de este canal permite la optimización de nuestras actividades laborales y la transparencia de nuestras acciones, no es un canal para tratar temas personales.



## RUTA DE ATENCIÓN: A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA SEXUAL CON ENFOQUE DIFERENCIAL

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define la violencia sexual como “Todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de esta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo.

Por lo anterior, la Sociedad Clínica Emcosalud cuenta con la Ruta de atención a víctimas de violencia sexual con enfoque diferencial, la cual contempla la promoción de los derechos, la detección temprana y la prevención de las violencias, que permita dar respuesta efectiva a las necesidades de las víctimas según su condición y tipo de violencia, a continuación presentamos la Ruta de Atención:



Fuente: Jakelyne Charry Castro  
Coordinación Atención al Usuario  
Clínica Emcosalud



## ¡ASÍ NOS FELICITAN NUESTROS USUARIOS!

**“Quiero dar mis más grandes felicitaciones a la enfermera Luz Miriam Castellanos por ser una persona muy entregada a su trabajo durante el tiempo que estuve en el Servicio de Urgencias, me ha atendido muy bien, mil felicitaciones Dios la bendiga”.**

**María Alejandra Lizcano Perdomo**  
05/03/2022

**“Para agradecer la atención y el apoyo de los médicos y enfermeros que estuvieron pendientes de mi hijo Julio Antonio Sandoval Ramírez durante los 17 días de hospitalización”.**

**Patricia Ramírez**  
06/03/2022

**Señores y señoras Emcosalud Neiva. En verdad infinitas gracias por estos dos meses de calidad humana, profesional en el área de la salud recibida por la beneficiaria Q.E.P.D.: La señora Diva Páramo de Garzón identificada con CC 28.528.162 y a su acompañante y representante: Sandra Yamile Garzón Páramo, Gracias por toda la ¡BIOÉTICA!**

**Sandra Yamile Garzón Páramo**  
20/03/2022



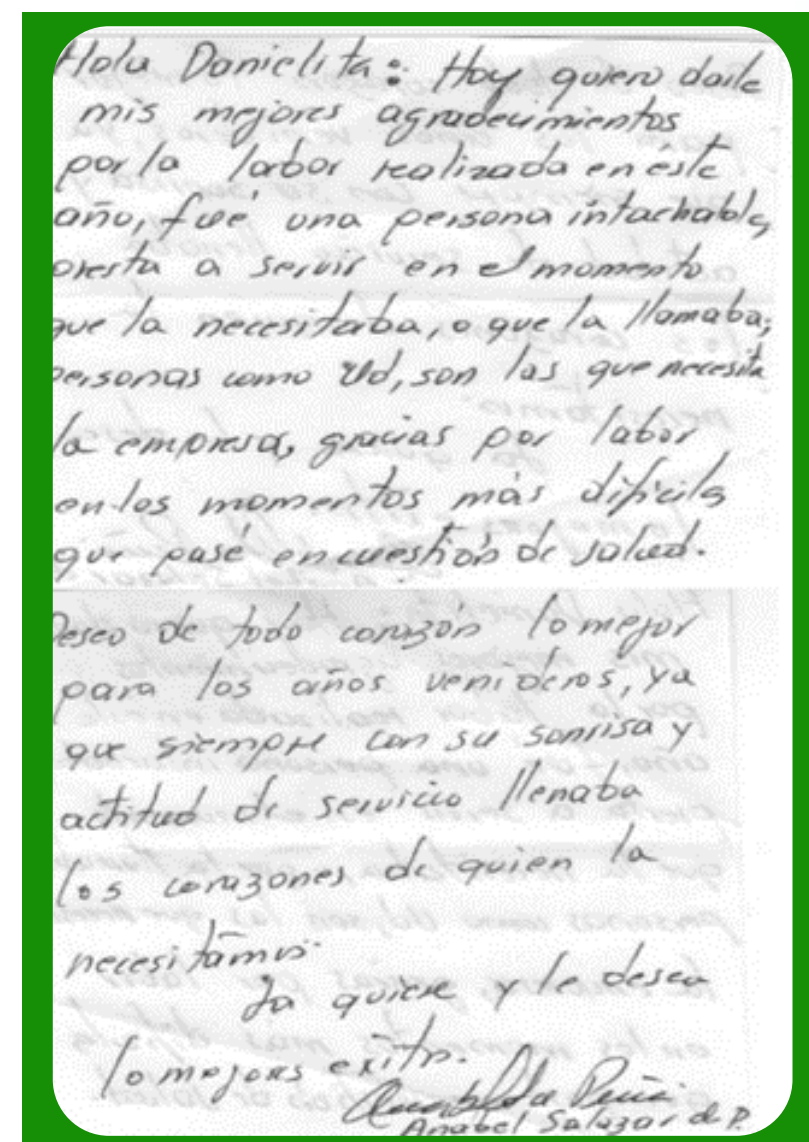
## ¡ASÍ NOS FELICITAN NUESTROS USUARIOS!

Hola Danielita: hoy quiero darle mis mejores agradecimientos por la labor realizada en este año, fue una persona intachable, presta a servir en el momento que la necesitaba, o que la llamaba, personas como usted, son las que necesita la Empresa, gracias por labor en los momentos más difíciles que pasé en cuestión de salud.

Deseo de todo corazón lo mejor para los años venideros, ya que siempre con su sonrisa y actitud de servicio llenaba los corazones de quien la necesitamos.

La quiere y le desea los mejores éxitos

Anabel Salazar de P.  
Usuaria sede Pitalito.  
15/03/2022



Sociedad Clínica  
**EMCOSALUD**  
SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO  
FORMULACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

FECHA: 25-03-2022 CONVENIO: *Salud*

1. INFORMACIÓN BÁSICA  
NOMBRES Y APELLIDOS DEL USUARIO: *José Vicente González Zúñiga*  
Nº CEDULA: *5953193* DIRECCIÓN/RESIDENCIA: *San Fernando*  
TELÉFONO: *31033103* MUNICIPIO: *San Fernando* DEPARTAMENTO: *Caldes*  
LUGAR DE TRABAJO: TELEFONO: CIUDAD:  
CORREO ELECTRÓNICO: *gustavogonzalez@smc.com*

2. SERVICIO MÉDICO - MOTIVO DEL RECLAMO  
MEDICINA GENERAL  ODONTOLÓGICA  MEDICINA ESPECIALIZADA  HOSPITALIZACIÓN   
QUIRÚJICA  LABORATORIO CLÍNICO  AYUDAS DIAGNÓSTICAS  URGENCIAS   
ENTREGA DE MEDICAMENTOS  OTROS (cuales?):

3. FUNDAMENTO DE LA QUEJA  
*Muchas gracias a todo el personal médico, enfermeras y personal administrativo, y de servicios generales. Dios los bendiga.*

4. RELACIONE Y ANEXE LAS FOTOCOPIAS O DOCUMENTOS QUE SOPORTAN SU QUEJA

5. SUGERENCIAS PARA MEJORAR EL SERVICIO OBJETO DEL RECLAMO  
*Compras ambulancia y citas para tener la atención*

6. TRÁMITE  
A. FECHA RECEPCIÓN DE DOCUMENTOS: B. FECHA TRÁMITE DE AUDITORIA MÉDICA DE LA ENTIDAD: C. FECHA DE RESPUESTA AL USUARIO:  
CARGO DEL FUNCIONARIO QUE DILIGENCIA LA RESPUESTA:  
*Danielita*  
FIRMA: FECHA: LUGAR DE RADICACIÓN: Pitalito 15/03/2022

Muchas gracias a todo el personal, médicos, jefes, enfermeras y personal administrativo y de servicios generales. Dios los bendiga.

Geraldine Grimaldo Alvarez  
25/03/2022

Felicitaciones a todo el personal médico y de enfermería. Gracias y de vigilancia por su excelente atención, por su gran corazón por todo el gran apoyo que nos brindaron en momentos tan difíciles. Gracias Dr. Cristian Losada por ese gran espíritu de servir y de salvar vidas que mi Dios lo proteja y a todos los diferentes doctores que contribuyeron a que el proceso fuera posible. Al personal de enfermería y a terapeuta gan calidad humano. Recibió lo mejor la señora Amelia Suarez 5to piso UCI.

Gracias familia Emcosalud. Gracias Dr. Cristian.

Claudia Garzón  
18/03/2022

