Política de Participación Social

Sarmident Plus

En Sarmident Plus creemos que una buena atención se construye con los pacientes, no solo para ellos. Esta política explica cómo los pacientes y sus familias pueden informarse, opinar y participar en la atención y en el mejoramiento de la clínica, y qué hace Sarmident Plus con sus aportes.

1. Responsable

Dato	Información
Razón social	SARMIDENT PLUS S.A.S., que opera con el nombre comercial Sarmident Plus
NIT	901.788.747-3
Domicilio	Calle 127 # 13A-54, oficinas 403 y 404, Bogotá D.C., Colombia
Teléfono (PBX)	601 805 2047
WhatsApp	302 526 3025
Correo electrónico	lrsarmiento@gmail.com
Responsable de la política	Gerencia

2. Marco legal

Esta política se fundamenta en el artículo 49 de la Constitución Política, la Ley Estatutaria 1751 de 2015 (derecho fundamental a la salud), la Ley 1438 de 2011, la Ley Estatutaria 1757 de 2015 (participación democrática), la Ley 1755 de 2015 (derecho de petición) y la Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social, que adopta la Política de Participación Social en Salud, o las normas que las modifiquen o sustituyan.

3. Objetivo

Garantizar que los pacientes y sus familias cuenten con información clara, canales sencillos para expresar sus opiniones y espacios reales para incidir en la calidad, la seguridad y la humanización de la atención en Sarmident Plus.

4. Principios

- **Respeto y dignidad:** toda persona es escuchada con amabilidad y sin discriminación.
- **Transparencia:** la información sobre servicios, tratamientos y costos es clara y oportuna.

- **Igualdad:** todos los pacientes tienen las mismas oportunidades de participar.
- **Corresponsabilidad:** la salud oral se construye entre el paciente, su familia y el equipo de la clínica.
- **Mejora continua:** cada opinión es una oportunidad para hacer mejor las cosas.

5. Deberes y derechos de los pacientes

DEBERES DE LOS PACIENTES

1. Brindar un trato digno, humano y respetuoso al personal y demás pacientes de la institución.
2. Participar y responsabilizarse de su proceso de atención y tratamiento, así como el cuidado integral de su salud.
3. Realizar oportunamente el pago por los servicios recibidos.
4. Asistir a sus citas en condiciones óptimas de higiene.
5. Asistir puntualmente a sus citas y cancelarlas o reprogramarlas con al menos dos (2) horas mínimo de anticipación, cuando no pueda asistir.
6. Cuidar y hacer uso racional de los recursos e instalaciones dispuestos a su servicio.
7. Colaborar con el cumplimiento de las normas e instrucciones de la institución y del equipo de profesionales.
8. Informar todo lo relacionado con su estado de salud y antecedentes propios.
9. Reportar cambios en la historia clínica médicos y datos personales.
10. Comprender que la odontología no es exacta y que está determinada también por situaciones externas a la adecuada práctica odontológica

DERECHOS DE LOS PACIENTES

1. El respeto a su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de raza, sexo o de tipo social, moral, económico, ideológico.
2. Elegir libremente el profesional por el cual desea ser atendido y/o solicitar el cambio del profesional tratante, dentro de los recursos dispuestos por la institución.
3. A una comunicación clara, comprensiva, completa y apropiada con su condición; Así como consentir, revocar y/o rehusar el tratamiento sugerido
4. Privacidad y manejo confidencial de la información de su historia clínica.
5. Expresar y a que le tengan en cuenta sus necesidades y opiniones, durante el desarrollo del tratamiento.
6. Solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos generados por los servicios prestados.
7. Solicitar una segunda opinión con respecto a su diagnóstico y plan de tratamiento.
8. Manifestar sus peticiones, quejas o reclamos; y recibir una respuesta oportuna.
9. Usar las instalaciones de la clínica que están dispuestas para el servicio

10. Recibir instrucciones claras y escritas sobre la utilización de los medicamentos recetados por el profesional que lo está atendiendo

6. Cómo informarse

Sarmident Plus pone a disposición de los pacientes:

- Información sobre especialidades, especialistas, tecnología y horarios en www.sarmidentplus.com y en la recepción.
- Explicación del diagnóstico y del plan de tratamiento en consulta, con presupuesto escrito y consentimiento informado.
- Contenidos de educación en salud oral en consulta, en redes sociales y en el sitio web.
- Las políticas de la clínica, incluida la Política de Tratamiento de Datos Personales, publicadas en el sitio web.

7. Cómo opinar

Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS)

Los pacientes pueden presentar PQRS por cualquiera de estos canales:

- Formulario de PQRS del sitio web: www.sarmidentplus.com
- Correo electrónico: lrsarmiento@gmail.com
- WhatsApp: 302 526 3025 · PBX: 601 805 2047
- Buzón de sugerencias y atención presencial en la recepción: Calle 127 # 13A-54, oficinas 403 y 404, Bogotá, de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 1:00 p. m.

Toda PQRS se registra y recibe respuesta dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recibo, salvo que la ley establezca un plazo distinto. Si no es posible responder en ese plazo, la clínica informará el motivo y la fecha en que dará respuesta.

Encuestas de satisfacción

Después de la atención, la clínica puede invitar a los pacientes a responder una encuesta corta de satisfacción por WhatsApp, correo o en la recepción. Responderla es voluntario.

Reseñas y opiniones

Los pacientes también pueden compartir su experiencia en las reseñas públicas de la clínica. Sarmident Plus las lee y responde con respeto.

8. Cómo participar

- **Diálogo con la Gerencia:** cualquier paciente o familiar puede solicitar una reunión con la Gerencia para presentar propuestas o inquietudes sobre la atención.

- **Encuentro con pacientes:** al menos una vez al año, la clínica realiza un espacio de diálogo, presencial o virtual, para escuchar a los pacientes y compartir las mejoras realizadas.
- **Asociación de usuarios:** si los pacientes manifiestan interés, Sarmident Plus apoyará la conformación de una asociación de usuarios conforme a la normativa vigente, y le facilitará información y espacios para reunirse.
- **Jornadas de educación:** la clínica invita a pacientes y familias a charlas y actividades de promoción de la salud oral.

9. Qué hacemos con sus aportes

1. La Gerencia revisa las PQRS y los resultados de las encuestas al menos una vez cada semestre.
2. Con base en esa revisión, define acciones de mejora y responsables.
3. La clínica informa a los pacientes los principales resultados y las mejoras realizadas, al menos una vez al año, en el sitio web, en redes sociales o en el encuentro con pacientes.
4. Ningún paciente recibe un trato distinto por haber presentado una queja o un reclamo.

10. Vigencia

Esta política rige desde el 27 de noviembre de 2026. La Gerencia la revisará al menos una vez al año y publicará cualquier cambio en www.sarmidentplus.com.