

**BIENESTAR INTEGRAL EN CASA S.A.S**  
**NIT. 900.422.153-4**  
**INFORME DE GESTIÓN**

## **MISIÓN**

Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud que brinda servicios terapéuticos integrales, garantizando la satisfacción de los clientes internos-externos y su entorno; apoyados en una excelente infraestructura física, tecnología completa y suficiente, responsabilidad social, mejora continua, seguridad del paciente y talento humano altamente competente comprometido con el ser humano.

## **VISIÓN**

Posicionarnos en el 2025 como una IPS reconocida en el suroccidente colombiano que presta un excelente servicio terapéutico integral con la mejor infraestructura física del sector, talento humano competente, comprometidos con el ser humano, manteniendo la satisfacción de nuestros clientes internos-externos que genere confianza a nuestros usuarios, socios y proveedores, dando pronta respuesta a sus necesidades y garantizando la sostenibilidad de la Institución.

## **VALORES CORPORATIVOS**

**Ética:** Actuamos con profesionalismo respetando la dignidad del paciente asumiendo compromisos para lograr la excelencia.

**Efectividad:** Trabajamos en el mejoramiento continuo de nuestros servicios de salud para ofrecer un tratamiento adecuado acorde a cada paciente.

**Trabajo en Equipo:** somos un equipo de trabajo altamente comprometido en el desarrollo de su potencial, que orienta sus esfuerzos en la consecución de los objetivos propios e institucionales.

**Responsabilidad:** Nos sentimos comprometidos a responder por nuestros actos dando las respuestas oportunas y adecuadas que esperan nuestros clientes, socios y proveedores.

## OBJETIVOS

Brindar un servicio de rehabilitación en salud integral, eficiente y efectivo que cumpla con todos los requisitos legales aplicables.

Fortalecer y mantener la nuestra propuesta de valor Comprometidos con el Ser Humano que involucre el entorno de los usuarios colaboradores y proveedores.

Garantizar la satisfacción de nuestros usuarios por medio de la atención de profesionales idóneos, con vocación de servicios y compromiso en sus responsabilidades para brindar al usuario una atención integral

## PROPUESTA DE VALOR

### COMPROMETIDOS CON EL SER HUMANO

Comprometidos con el ser humano; siendo este la razón de ser de todo proceso de rehabilitación integral porque lo más importantes son las personas.

## POLITICA DE CALIDAD

**Bienestar Integral en Casa S.A.S se compromete a prestar un servicio terapéutico integral en Neuropsicología, psicología, fisioterapia, fonoaudiología, terapia ocupacional y terapia respiratoria; que cumpla con las características del SOGCS,** buscando la excelencia de nuestros procesos basados en el mejoramiento continuo de la calidad, seguridad del paciente y en el cumplimiento de las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de esta manera contribuir a la satisfacción de nuestros usuarios, garantizando el cumplimiento de los requisitos aplicables que permitan la estabilidad de nuestros colaboradores, la sostenibilidad de la empresa y sostenimiento en el sector salud con responsabilidad social y ambiental.

## OBJETIVO DE CALIDAD

Garantizar la satisfacción de nuestros usuarios por medio de la atención de profesionales idóneos, con vocación de servicios y compromiso en sus responsabilidades para brindar al usuario una atención integral y de esta manera minimizar el riesgo en la prestación del servicio.

## CAPACIDAD INSTALADA

Para el año 2024 **BIENESTAR INTEGRAL EN CASA SAS**, cuenta con dos sedes para la prestación del servicio, con áreas amplias y confortables.

**Sede Sur:** Ubicada en la Cra 64 A No 9 – 189 Barrio El Limonar, distribuido así:

- Tres consultorios para valoración de Fisioterapia, cada profesional cuenta con el apoyo de la auxiliar de enfermería entrenadas en rehabilitación física
- Área de acondicionamiento físico
- Área de camillas
- Área de miembros superiores y mano
- Dos consultorios de Psicología
- Un consultorio de Neuropsicología
- Un consultorio de terapia ocupacional
- Un consultorio de fonoaudiología
- Un consultorio de terapia respiratoria.
- Área de fisioterapia en segundo piso.
- Consultorio drenaje linfático y Rehabilitación de piso pélvico.

**Sede Norte:** Ubicada en la Avenida 5N # 21N 95 Barrio Versalles. Distribuido así:

- Dos consultorios de Fisioterapia, cada profesional cuenta con el apoyo de la auxiliar de enfermería entrenadas en rehabilitación física
- Una consultorio de acondicionamiento físico

- Un espacio para miembro superior (fisioterapia)
- Un espacio para área de camillas
- Un consultorio de terapia ocupacional
- Un consultorio de fonoaudiología
- Consultorio de terapia piso pélvico y drenaje linfático manual.
- Área de fisioterapia y psicología en segundo piso.

### **En el área administrativa contamos con:**

- ❖ Gerente
- ❖ Director de calidad
- ❖ Director de Clínico (de rehabilitación)
- ❖ Director de Talento Humano
- ❖ Coordinación de rehabilitación
- ❖ Director Administrativo
- ❖ Asistente Administrativa
- ❖ Asistente de calidad
- ❖ Recepcionistas (auxiliares administrativos)
- ❖ Call Center
- ❖ Gestión al usuario
- ❖ Personal de oficios varios
- ❖ Outsourcing Contable
- ❖ Gestor Comercial

Los profesionales se encuentran vinculados por acciones en participación por lo cual cada uno es responsable del pago de la seguridad social y parafiscal.

En el trabajo de la mejora continua Bienestar Integral en Casa SAS desarrolla una serie de actividades que ayudan a identificar acciones de mejora en la prestación del servicio. Entre las cuales están:

- Encuestas de satisfacción a los pacientes que finalizaron tratamiento de acuerdo a normatividad.
- Capacitaciones virtuales y presenciales a todo el personal administrativo y de servicios generales involucrados en la prestación del servicio.

- Capacitaciones virtuales y presenciales a los profesionales asistenciales sobre patologías más frecuentes en el servicio, conferencias de servicio al cliente y humanización en la atención, así como también todo lo relacionado con seguridad del paciente.
- Charlas sobre guías, protocolos y planes de manejo.
- Autoevaluación de los servicios con el comité de Pamec.
- Recibe auditorías internas de las aseguradoras
- Capacitación al personal asistencial en Bioseguridad, Seguridad y Salud en el trabajo, Plan de emergencias, etc.
- Socialización de las lesiones aprendidas derivadas de los incidentes y/o eventos adversos de la atención en salud.

## CONVENIOS

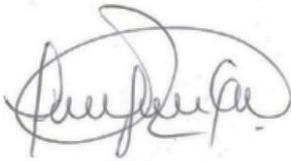
Bienestar Integral en su enfoque de llevar calidad de la atención, actualmente tiene convenio con: COLSANITAS MEDICINA PREPAGADA, Servicios Médicos Universidad del Valle, Plan de atención Complementaria de Nueva EPS, Cossersa, Previser, Colmedica Medicina prepagada, póliza SURA, póliza ALLIANZ y Coomeva Medicina Prepagada; para los servicios habilitados de rehabilitación en modalidad intramural y extramural.

Gracias a la gran satisfacción de nuestros servicios a los usuarios la universidad del Valle nos tiene como prestador referente por elección de los usuarios.

Durante todo el año 2024 los servicios prestados fueron los habilitados a nivel intramural y extramural. Se realizaron reuniones mensuales y bimensuales en cada uno de los comités conformados en la institución, tales como: Comité de Seguridad del paciente, Comité de Historias Clínicas, Comité de atención al usuario, Comité de GAGAS, etc.

Basados en la política de Calidad de la Institución. Las reuniones se realizan en las instalaciones de **BIENESTAR INTEGRAL EN CASA SAS.**

Para constancia de lo expresado anteriormente, se firma en Santiago de Cali el 18 de marzo de 2025.



---

**LEYDI JOHANNA GOMEZ HERRERA**  
**C.C 31.320.654**  
**Gerente Bienestar integral en casa S.A.S**