

2025

**SEGUIMIENTO DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN
SOCIAL**

***CENTRO MÉDICO DE
ATENCIÓN OPORTUNA SALUD
ANDINA S.A.S***



E1LA

Actividad: Definir el recurso humano para liderar los procesos de participación y atención al usuario

En el acta de comité del mes de marzo del 2025 se designó al funcionario y estipularon los recursos, para SSPP.

E1LB

capacitar al talento humano de la IPS en comunicación con los usuarios- diálogos con los usuarios- escucha activa con el usuario.

- Se realizar la inducción y reinducción al talento humano en temas como comunicación con los usuarios- normatividad en participación social y política de participación social se elabora folleto y toma de asistencia.

Evidencia:



Centro Médico Salud Andina

Comunicación con los usuarios


Es la forma en que una institución de salud se relaciona con sus pacientes o usuarios. No solo implica dar información, sino hacerlo de manera clara, oportuna y respetuosa.

Normatividad en participación social

Son las leyes, normas y reglas que garantizan que las personas puedan participar en decisiones relacionadas con la salud. En Colombia, esto busca que los usuarios: Sean escuchados, Tengan espacios de participación (como asociaciones de usuarios), Puedan hacer control social a los servicios de salud.

Política de participación social en salud

Es el conjunto de lineamientos que orientan cómo se debe promover la participación de la comunidad en el sistema de salud. En Colombia, esta política: Promueve que los ciudadanos se involucren en decisiones de salud. Fortalece espacios como veedurías y asociaciones de usuarios. Busca mejorar la calidad de los servicios a través de la opinión de la gente.



Centro Médico Salud Andina

Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo

FORMATO N°: FT-SST-016

FORMATO PLANILLA DE ASISTENCIA A CHARLAS, CAPACITACIONES Y REUNIONES Fecha: Enero 16 de 2024
Instituto: SST
Página 1 de 1

TEMA O MOTIVO: Capacitación con los usuarios - diálogos

SUBTEMA: Con los usuarios - escuela activa con el

EXPOSITOR: Usuarios FIRMA: [Firma]

FECHA: 15 de Mayo 2024 DURACION: 1 hora

N°	NOMBRE TRABAJADOR	CARGO	FIRMAS
1	Indira Estrevez T.	aux. adm.	Indira G.
2	Mónica Medina	aux. adm.	Mónica
3	Indira Salomina Vargas	aux. adm.	Indira V.
4	Edith Herrera Arce		Edith
5	Yolanda Torres	aux. adm.	Yolanda
6	Martha Elena Bastida	aux. adm.	Martha
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			

OBJETIVOS Y LOGROS:

Elaboró: [Nombre] Revisó: [Nombre] Aprobó: [Nombre] Código: FT-SST-016
Revisado: [Nombre] Revisado: [Nombre] Revisado: [Nombre] Fecha de modificación: [Fecha]

Powered by CamScanner

E1LE

Implementar acciones de capacitaciones dirigida a los usuarios en general en temas de participación.

Centro Médico Salud Andina
Hace un momento

Buen día saludamos del centro medico salud andina ,Ja invitación a conocer la participación social:es un derecho que tiene el ciudadano y los colectivos a participar en la decisiones que afectan su bienestar,es decir el derecho a decidir sobre (qué es el derecho a la salud y como se realiza y se cumple)



LA PARTICIPACIÓN ES UN DERECHO QUE TIENE EL CIUDADANO Y LOS COLECTIVOS A PARTICIPAR EN LAS DECISIONES QUE AFECTAN SU BIENESTAR. ES DECIR EL DERECHO A DECIDIR SOBRE (QUÉ ES EL DERECHO A LA SALUD Y COMO SE REALIZA Y SE CUMPLE).

¿Qué beneficios tiene para los ciudadanos la Política de Participación Social en Salud?

¿Qué estrategias se utilizan para implementar la Política de Participación Social en Salud?

EDUCACIÓN: Genera herramientas para el acceso al conocimiento.

COMUNICACIÓN: Interacción de actores para garantizar el acceso.

GESTIÓN: Condiciones operativas para la implementación.

PARTICIPACIÓN ATENCIÓN AL USUARIO: Es el conjunto de acciones enfocadas en mejorar la experiencia de un usuario, con la cual se establece duda o problema del cliente de manera inmediata, y efectiva.

¿CUALES SON LOS PILARES DE ATENCIÓN AL USUARIO?

- INFORMACIÓN
- PROXIMIDAD
- FLEXIBILIDAD
- TOQUE HUMANO
- EFICACIA
- CALIDAD
- RAPIDEZ

Ver estadísticas y anuncios | Promocionar publicación

Me gusta | Comentar | Compartir

11:57 97%

256 destinatarios
ADELA, ADELA, ADELAIDA, Adriana, ADRIA...

Hoy


Los mensajes y las llamadas están cifrados de extremo a extremo. Solo las personas en este chat pueden leerlos, escucharlos o compartirlos. Obtén más información.

Creaste una lista de difusión con 256 destinatarios.

Buen día saludamos del centro medico salud andina ,Ja invitación a conocer la participación social:es un derecho que tiene el ciudadano y los colectivos a participar en la decisiones que afectan su bienestar,es decir el derecho a decidir sobre (qué es el derecho a la salud y como se realiza y se cumple)

11:57 a. m.



		CENTRO MEDICO DE ATENCION OPORTUNA SALUD ANDINA S.A.S		CODIGO: CMSA-AU-F-03	
FORMATO DE ENTREGA DE INFORMACION AL USUARIO				VERSIÓN 01	
DOCUMENTO INFORMADO: <u>Participación a los usuarios</u>					
FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	C.C.	FIRMA		
12/02/2015	FOSCO Sueda	100678842	Kaif		
12/02/2015	Yener Tatiana Mendara	108255305	Yener		
12/02/2015	Andrea rizo plata	313451574	Andrea		
12/02/2015	Andra elida Ramirez	49667634	Andra		
12/02/2015	Andra gareth Suarez	63352662	Andra		
12/02/2015	Nancy riciera P.O.S	32926231	Nancy		
12/02/2015	Alfonso Perez	71226462	Alfonso		
12/02/2015	Mario Saavedra	41133902	Mario		
12/02/2015	Armen Horale H.	32731326	Armen		
12/02/2015	Ingrid Uribe Sarabian	63480248	Ingrid		
12/02/2015	Andrés Yepes Pacheco	28071246	Andrés		
COMENTARIOS Y OBSERVACIONES: <u>De Entiza Coparticipación a los usuarios sobre la importancia de la participación social en nuestra Ips.</u>					

E2LA

Capacitar a los usuarios en general en Deberes y Derechos en salud.

- Capacitar a los usuarios del Centro Médico Salud Andina en sus derechos y deberes no es un “extra”, es parte esencial de una atención en salud de calidad. Cuando los pacientes entienden su rol, el sistema funciona mejor para todos.

¿Por qué es tan importante?

- **Empodera al paciente**

Un usuario informado conoce su derecho y sus deberes a recibir atención digna, oportuna y segura, y puede exigirla de manera adecuada.

- **Mejora la calidad del servicio**

Cuando los pacientes entienden procesos (citas, autorizaciones, tiempos), se reducen conflictos, reclamos y malentendidos.

- **Promueve el uso adecuado del sistema**

Conocer los deberes (cumplir citas, dar información veraz, seguir indicaciones médicas) evita congestión y desperdicio de recursos.

- **Fortalece la relación paciente–personal de salud**

Genera confianza, respeto mutuo, mejor comunicación con el personal de salud y cumplimiento de citas.

- **Previene vulneraciones de derechos**

Un paciente informado identifica cuándo algo no está bien y puede activar mecanismos de protección.

- **Favorece mejores resultados en salud**

Pacientes que comprenden su tratamiento tienden a adherirse más, lo que mejora su recuperación.

Evidencia:



➤ Folleto

DERECHOS Y DEBERES

DERECHOS DE LOS USUARIO EN EL CENTRO MEDICO SALUD ANDINA

- Derecho a recibir una atención oportuna, segura y veraz.
- Derecho a que el medico informe de manera clara y comprensible todo lo relacionado con su enfermedad.
- Derecho a recibir un trato digno, sin importar su orientación sexual, religión, cultura, raza o preferencia política.
- Derecho a morir dignamente.
- Derecho a otorgar o no su consentimiento válidamente informado.

- Derecho a total confidencialidad de la historia clínica y datos personales relacionada con el proceso de atención, con excepción de las exigencias legales que lo hagan imprescindible.
- Derecho a conocer y recibir explicaciones acerca del costo por los servicios recibidos.
- Derecho a recibir un trato humanizado, solidario y respetuoso.
- Derecho a solicitar, si lo desea, una segunda opinión de su condición de salud y tratamiento, médico.
- Derecho a que le informen donde y como pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.

DEBERES DE LOS USUARIO EN EL CENTRO MEDICO SALUD ANDINA.

- Debe de ofrecer un trato digno, respetuoso y considerado a todo el personal de Centro Médico.
- Debe cuidar muy bien su salud y cumplir con las recomendaciones del médico.
- Debe brindar toda la información sobre su estado de salud y condición física al personal de salud que interviene en la atención.
- Debe llegar a tiempo a las citas médicas.
- No debe discriminar a personas alguna en razón

- Debe reportar al personal de la IPS cualquier situación que considere anómala o que pueda atentar contra sus derechos como ser humano y paciente.
- Debe dar un trato cuidadoso a los bienes de propiedad del centro médico que están a su servicio.
- Debe pagar el valor correspondiente a los servicios recibidos.
- Deben cumplir con las normas, protocolos e indicaciones del Centro Médico.

CENTRO MEDICO DE ATENCION OPORTUNA SALUD ANDINA S.A.S		CODIGO: CMSA-AU-F-03	
FORMATO DE ENTREGA DE INFORMACION AL USUARIO		VERSION 01	
DOCUMENTO INFORMADO: <u>Derecho y Deberes en Salud.</u>			
FECHA	NOMBRES Y APELLIDOS	CC	FIRMA
10/05/2018	Daniel Escobar Fias	91421261	[Firma]
10/05/2018	Eduardo Villano Bano A	10000092	[Firma]
10/05/2018	Noreth Pamela Trana	62461682	[Firma]
10/05/2018	VICTOR ALVARO	10727576	[Firma]
10/05/2018	Adrian Pacha Roca	37720608	[Firma]
10/05/2018	Teresa Castro	431869	[Firma]
10/05/2018	Kelly Angel Fuentes	9080371	[Firma]
10/05/2018	Lucy Lucía Arias	1023670825	[Firma]
10/05/2018	FALCON DAYAN GARCIA	107613251	[Firma]
10/05/2018	Andrés Armando Zamora	1041186255	[Firma]
10/05/2018	Patricia Yaraiza Quila	1004083236	[Firma]
10/05/2018	Diana Lucia Pardo	63341470	[Firma]
10/05/2018	Yvonne Rios	3557718	[Firma]
COMENTARIOS Y OBSERVACIONES:			

E2LB

Realizar acciones con los usuarios en general como celebración del día de la madre, día de la familia, del padre, del adulto mayor, etc. como incentivo para la participación social.

- La celebración del Día de la Madre, el Día del Padre de la familia y del adulto mayor con los usuarios del Centro Médico Salud Andina es muy importante, por el impacto que deja en los pacientes y el enfoque humanizado de la atención que le brindamos.

Estos días son importante para reconocer la labor y fortalecer los vínculos familiares, promover espacios de integración y resaltar su papel en el cuidado, amor y bienestar de la familia.

Evidencias

- **Día del padre**



➤ **Día del adulto mayor**



➤ Día de la Madre



E2LC

Fortalecer la página web y el seguimiento a las PQRSF

- En el Centro Médico Salud Andina le informamos a los usuarios cuales son los medios de comunicación que tenemos para poder atenderlos en la mayor brevedad.



E2LD

Dar a conocer en los diferentes medios de comunicación como página web el proceso de participación social (que es participación social-asociación de usuarios-política de participación).

CENTRO MÉDICO DE ATENCIÓN SALUD ANDINA

LA PARTICIPACIÓN SOCIAL
Es un derecho fundamental y un mecanismo clave para que los ciudadanos influyan en las decisiones, gestión, control y evaluación de los servicios de salud y políticas públicas.

La Asociación de Usuarios
Es un grupo organizado de pacientes o usuarios de una institución de salud que se unen para representar sus intereses, necesidades y derechos. Su función principal es servir como puente entre los usuarios y la institución, para mejorar la calidad de los servicios.

Política de Participación Social
En Salud es el conjunto de lineamientos y acciones que buscan garantizar que las personas, familias y comunidades participen activamente en las decisiones del sistema de salud.

Centro Médico Salud Andina

5:12

Todo Fotos Reels Más

¿Qué estás pensando?

Reel Recibir mensajes de WhatsApp

Administrar publicaciones

Centro Médico Salud Andina 9 min

CENTRO MÉDICO DE ATENCIÓN SALUD ANDINA

LA PARTICIPACIÓN SOCIAL
Es un derecho fundamental y un mecanismo clave para que los ciudadanos influyan en las decisiones, gestión, control y evaluación de los servicios de salud y políticas públicas.

La Asociación de Usuarios
Es un grupo organizado de pacientes o usuarios de una institución de salud que se unen para representar sus intereses, necesidades y derechos. Su función principal es servir como puente entre los usuarios y la institución, para mejorar la calidad de los servicios.

Política de Participación Social
En Salud es el conjunto de lineamientos y acciones que buscan garantizar que las personas, familias y comunidades participen activamente en las decisiones del sistema de salud.

Ver estadísticas y anuncios Promocionar publicación

E2LE

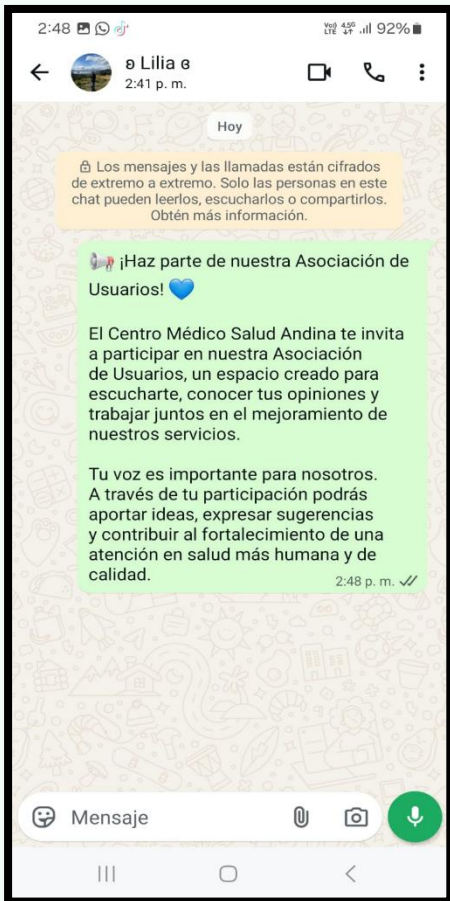
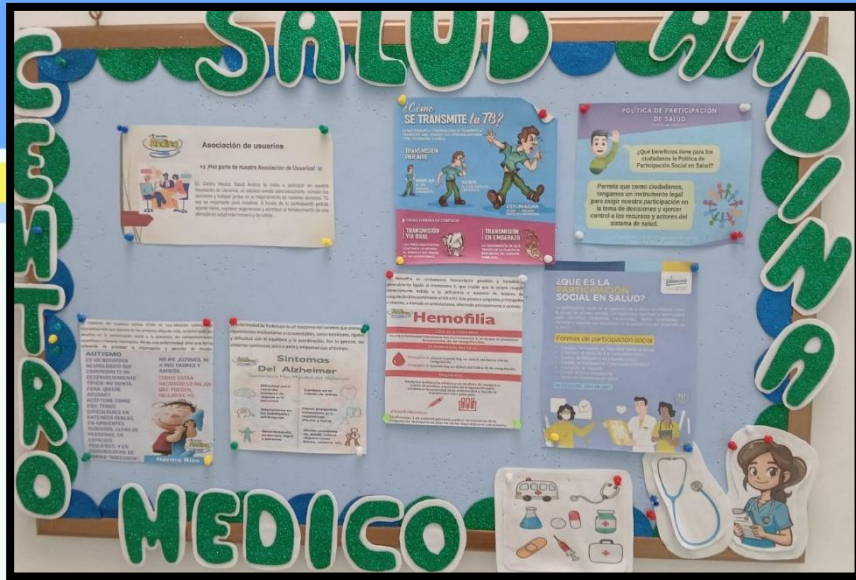
Utilizar las redes de difusión conocidas página web WhatsApp carteleras folletos entre otros donde se invite a los usuarios a que participen de la asociación.

Centro Médico Salud Andina

Asociación de usuarios

¡Haz parte de nuestra Asociación de Usuarios! ❤️

EL Centro Médico Salud Andina te invita a participar en nuestra Asociación de Usuarios, un espacio creado para escucharte, conocer tus opiniones y trabajar juntos en el mejoramiento de nuestros servicios. Tú voz es importante para nosotros. A través de tu participación podrás aportar ideas, expresar sugerencias y contribuir al fortalecimiento de una atención en salud más humana y de cálida.



E3LB

Dar a conocer a través del televisor o carteleras de la IPS acciones de prevención de acuerdo con la situación de salud pública del momento.

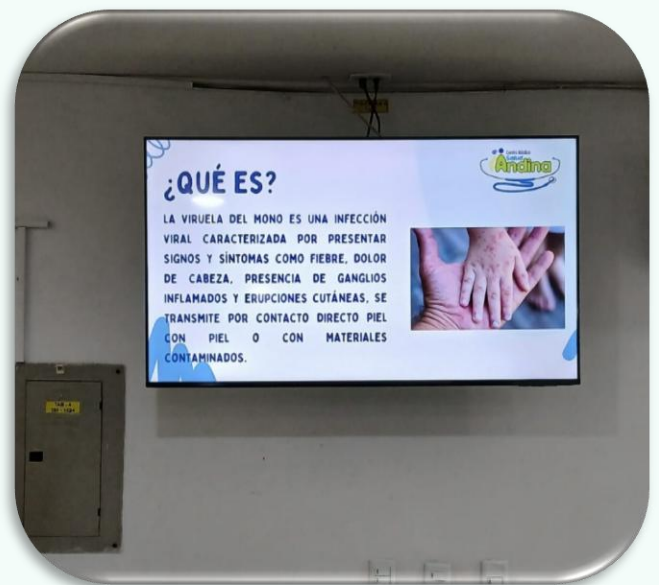
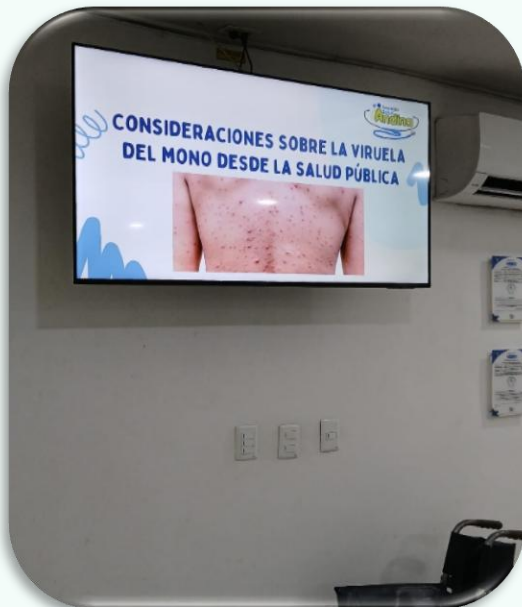


**CENTRO MEDICO DE ATENCIÓN OPORTUNA SALUD
ANDINA S.A.S**

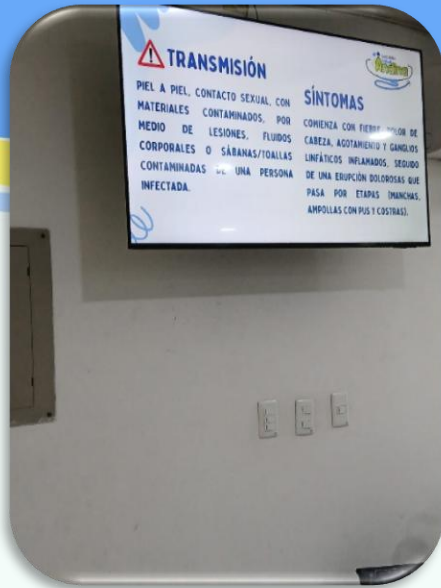
VIRUELA DEL MONO

La viruela del mono (Mpox) es una infección viral caracterizada por fiebre, dolor de cabeza, ganglios inflamados y erupciones cutáneas, contagiada por contacto físico estrecho.

- Duran de 2 a 4 semanas y suelen resolverse solos. La prevención incluye evitar el contacto cercano con personas infectadas y vacunación para grupos de alto riesgo.

Sintomas:
-Transmisión: Piel con piel, contacto sexual, o con materiales contaminados (ropa, sábanas).
-Síntomas: Erupciones dolorosas (pústulas) en la cara, palmas, plantas o área genital, fiebre y malestar.





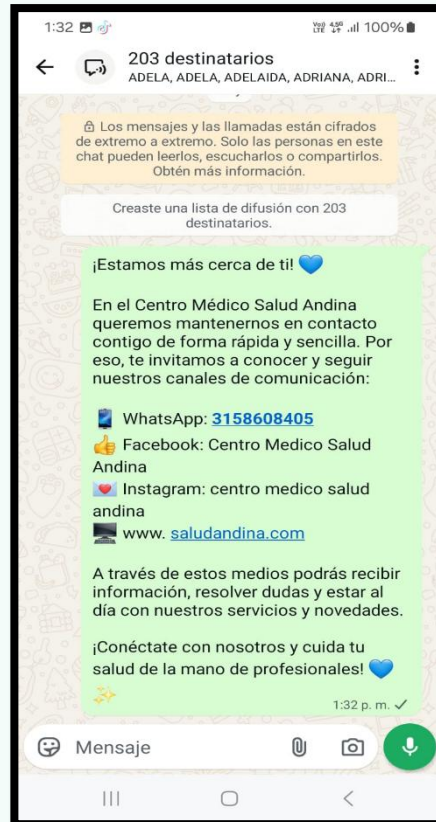
E3LD

Realizar capacitaciones de autocuidado de acuerdo a los diferentes grupos de edades de la población.



E4LB

La IPS contará con los canales de información actualizados que debe ser suministrada a la ciudadanía.



E4LC

Apertura del buzón de las PQRS de la IPS acompañados por un usuario

Evidencia



CENTRO MEDICO DE ATENCIÓN OPORTUNA SALUD ANDINA		CÓDIGO: CMSA-AU-F-04		
APERTURA DE BUZÓN		VERSIÓN 01		
FECHA DE APERTURA	NO. DE BUZÓN	NÚMERO DE QUEJAS	RESPONSABLE DE APERTURA	TESTIGO
17 Enero 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	German
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
19 febrero 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	Andres
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
28 febrero 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	Sébastien
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
12 de marzo 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	zenith
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
20 de marzo 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	Lodime
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			

Con el presente registro se pretende evidenciar la apertura al "Buzón de Quejas y Sugerencias" de la institución, cerciorándose de no existir ninguna violación de la cerradura, como lo observan y constan los que participan.

CENTRO MEDICO DE ATENCIÓN OPORTUNA SALUD ANDINA		CÓDIGO: CMSA-AU-F-04		
APERTURA DE BUZÓN		VERSIÓN 01		
FECHA DE APERTURA	NO. DE BUZÓN	NÚMERO DE QUEJAS	RESPONSABLE DE APERTURA	TESTIGO
20 Abril. 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	Angie Pineda
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
25 Mayo 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	Lisbeth Navarro
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
10 Junio 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	TESTIGO
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
16 Julio 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	NATALIA PARRA
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
12 de agosto 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	Teres. hualte
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			

Con el presente registro se pretende evidenciar la apertura al "Buzón de Quejas y Sugerencias" de la institución, cerciorándose de no existir ninguna violación de la cerradura, como lo observan y constan los que participan.

CENTRO MEDICO DE ATENCIÓN OPORTUNA SALUD ANDINA		CÓDIGO: CMSA-AU-F-04		
APERTURA DE BUZÓN		VERSIÓN 01		
FECHA DE APERTURA	NO. DE BUZÓN	NÚMERO DE QUEJAS	RESPONSABLE DE APERTURA	TESTIGO
17 Septiembre 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	Alfonso Perez
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
14 Octubre 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	Nancy
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
10 Noviembre 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	Cubee
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
9 Diciembre 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	Rodrigo
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			
29 Diciembre 2025	RECEPCIÓN	1	<i>[Handwritten Signature]</i>	Liliana
	WHATSAPP			
	CORREO ELECTRONICO			

Con el presente registro se pretende evidenciar la apertura al "Buzón de Quejas y Sugerencias" de la institución, cerciorándose de no existir ninguna violación de la cerradura, como lo observan y constan los que participan.

E4LD

Realizar análisis de los PQR de la IPS con la gerencia y publicar en cartelera de la entidad.

- En el año 2025 la empresa Centro médico salud andina recibió solo una queja en el primer trimestre del año.

Análisis del PQRS del Centro Médico Salud Andina

Fecha:20/01/2025

Para el primer trimestre del año 2025 por nuestro celular (WhatsApp) recibió una PQRS, donde la paciente manifiesta que el costo del servicio de la consulta es muy elevado.

Se le informa de manera clara y respetuosa que los valores de las consultas médicas en el Centro Médico Salud Andina han tenido una actualización reciente.

Este ajuste se realiza con el fin de mantener la calidad de la atención, cubrir los costos de los servicios y seguir garantizando profesionales capacitados, insumos adecuados y una atención segura para todos nuestros pacientes.

Difundir el mecanismo de comité de ética entre los usuarios.

MECANISMO COMITÉ DE ETICA ENTRE LOS USUARIOS

- ▶ El mecanismo del Comité de Ética en salud es el conjunto de procedimientos organizados que utiliza el Comité de Ética de una institución para recibir, analizar y dar respuesta a situaciones relacionadas con dilemas o conflictos éticos en la atención en salud.
- ▶ ¿Para qué sirve?
- ▶ Proteger los derechos de los pacientes
- ▶ Apoyar decisiones difíciles en la atención en salud
- ▶ Garantizar una atención humana, justa y respetuosa
- ▶ Resolver conflictos éticos dentro de la institución

