



**CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA
INÉS CHALELA SERRANO S.A.S**

SISTEMA DE PQR

CADA PACIENTE ES DIFERENTE...NUESTRA IPS TAMBIEN.



**PROCEDIMIENTO
DE PQRS**

SISTEMA DE PQR

CADA PACIENTE ES DIFERENTE...NUESTRA IPS TAMBIEN.



**Ubicado
a la entrada
de la IPS**



Página WEB:

www.ineschalelaserrano.com



6572102-6432065



ineschale2020@gmail.com

PRESENCIALMENTE EN
LA OFICINA DEL SIAU



VENTANILLA UNICA DE RECEPCION



Queja

Manifestación de
descontento o
inconformidad en
relación con una
conducta que se
considera irregular

Reclamo

Manifestación de
descontento o
inconformidad por
un proceso
relacionado con la
prestación del
servicio.



Sugerencia

Propuesta para mejorar un proceso relacionado con la prestación de un trámite o servicio.



Solicitud de copias

Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.



Felicitación

Manifestación por la satisfacción del servicio prestado.



Consulta

Consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo.



CONOCER Y ATENDER LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS RESPECTO AL SERVICIO DE FISIOTERAPIA QUE PRESTA LA IPS INES CHALELA SERRANO S.A.S, NOS PERMITE MEJORAR PERMANENTEMENTE Y OPTIMIZAR LA CALIDAD DE NUESTROS SERVICIOS.



**CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA
INÉS CHALELA SERRANO S.A.S**



**MECANISMOS DE
PARTICIPACION
SOCIAL EN SALUD**

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Son todos aquellos instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la **salud** personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS – (Decreto 1757/1994 y 780/2016)

Es una agrupación de usuarios que vela por la calidad en la prestación del servicio de salud y la defensa de los derechos en salud de los usuarios.

Pertenecer a la Asociación los Usuarios es muy sencillo, basta con ser usuario de los servicios de la Institución prestadora de Servicios de Salud –IPS- diligenciando el formato de vinculación o registro en el libro de afiliados de cada Asociación de Usuarios. La vinculación es de carácter voluntario.

SUS PRINCIPALES FUNCIONES SON

- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso a los servicios de salud.
- Participar en las Juntas Directivas de las Instituciones Prestatarias de Servicios de Salud para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario.
- Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus usuarios.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados para presentar propuestas en las juntas directivas; proponer horarios de atención según necesidades de la comunidad y proponer medidas de mejoramiento.

COPACOS (Comité de Participación Comunitaria en Salud) (Decreto 1757/1994 y 780/2016)

Los Comités de Participación Comunitaria en Salud (COPACOS) son un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, en donde se encuentran representantes de organizaciones sociales y comunitarias de la localidad, las instituciones locales encabezadas por el Alcalde Local o su delegado y representantes del sector salud del orden distrital y local.

Sus principales funciones son:

- Intervenir en las actividades de planeación y vigilancia de control de gastos del Sistema General de Seguridad Social y participar en la toma de decisiones de la formulación de proyectos al Fondo de Desarrollo Local.
- Hacer seguimiento y plantear programas de capacitación e investigación.
- Gestionar la inclusión de planes, programas y proyectos en el Plan de Desarrollo de la respectiva entidad territorial y participar en la priorización, toma de decisiones y distribución de recursos.
- Consultar e informar periódicamente a la comunidad de su área de influencia sobre las actividades y discusiones del Comité y las decisiones de las juntas directivas de los respectivos organismos o entidades de salud.
- Solicitar al alcalde y/o concejo municipal la convocatoria de consultas populares para asuntos de interés en salud.

Junta Asesora Comunitaria en Salud (Acuerdo 641 de 2016 y Decreto 475/2016)

Las Juntas Asesoras Comunitarias en Salud son una instancia de participación social que pretende fortalecer la participación activa comunitaria en salud en las Unidades de Servicios de Salud, con el fin de asesorar, apoyar y mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

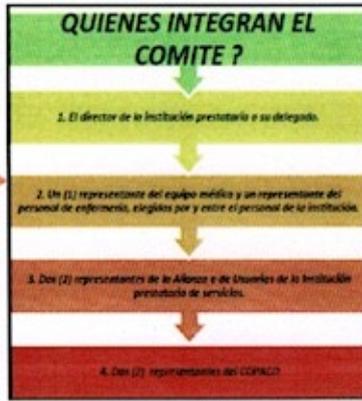
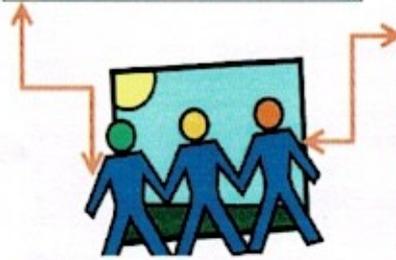
Veedurías Ciudadanas en Salud

Para fortalecer la democracia y la vinculación de los ciudadanos en los asuntos públicos del Sector Salud, el Proceso de Control Social es sin duda un mecanismo transversal que contribuye a la eficiencia administrativa, la participación ciudadana, la transparencia y la lucha contra la corrupción.



el
al
e
e
n
y
y
u
el
s
e

QUÉ ES ?
Es un espacio de análisis y reflexión que contribuye al mejoramiento de los servicios en salud.



FORMAS DE PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD:

Decreto 1757 de 1994



Política de Participación Social en Salud, PPSS

