



CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA INÉS CHALELA SERRANO S.A.S

Mecanismos de PARTICIPACION SOCIAL

VEEDURIAS

Asociación de Usuarios

COPACO
Comité de participación comunitaria en salud

SIAU



MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD ABRIL 2025

El presente documento tiene como objetivo principal describir los mecanismos de participación social en salud que se implementarán en el Consultorio de Fisioterapia Inés Chalela Serrano S.A.S. para el mes de abril del año 2025. Estos mecanismos buscan fortalecer la relación entre el personal de salud y la comunidad, promoviendo la corresponsabilidad en la atención y el cuidado de la salud.

Los mecanismos de participación social que se describen son:

- VEEDURIAS:** Espacios de diálogo y escucha activa donde el personal de salud puede recibir sugerencias y reportar problemas de la comunidad.
- Asociación de Usuarios:** Organización que representa los intereses de los usuarios y promueve su participación activa en las decisiones que afectan su salud.
- COPACO (Comité de Participación Comunitaria en Salud):** Espacio de colaboración entre el personal de salud y la comunidad para identificar y resolver problemas de salud.
- SIAU (Sistema de Información de Atención al Usuario):** Herramienta que permite al personal de salud conocer mejor a los usuarios y sus necesidades.

La implementación de estos mecanismos se realizará de manera gradual y se evaluará su impacto en la mejora de la atención y la satisfacción de los usuarios.

El presente documento tiene como objetivo principal describir los mecanismos de participación social en salud que se implementarán en el Consultorio de Fisioterapia Inés Chalela Serrano S.A.S. para el mes de abril del año 2025. Estos mecanismos buscan fortalecer la relación entre el personal de salud y la comunidad, promoviendo la corresponsabilidad en la atención y el cuidado de la salud.

Los mecanismos de participación social que se describen son:

- VEEDURIAS:** Espacios de diálogo y escucha activa donde el personal de salud puede recibir sugerencias y reportar problemas de la comunidad.
- Asociación de Usuarios:** Organización que representa los intereses de los usuarios y promueve su participación activa en las decisiones que afectan su salud.
- COPACO (Comité de Participación Comunitaria en Salud):** Espacio de colaboración entre el personal de salud y la comunidad para identificar y resolver problemas de salud.
- SIAU (Sistema de Información de Atención al Usuario):** Herramienta que permite al personal de salud conocer mejor a los usuarios y sus necesidades.

La implementación de estos mecanismos se realizará de manera gradual y se evaluará su impacto en la mejora de la atención y la satisfacción de los usuarios.

- Mecanismos de participación social en salud:**
- Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud.
 - El Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
 - Sistema de Atención a los Usuarios (SIAU)
 - Comités de Participación Comunitaria (COPACO)
 - Asociación de Usuarios.
 - Comité de Ética Hospitalaria.
 - Veedurías Ciudadanas en Salud.



GARANTÍA DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN EN SALUD

El Ministerio de Salud y Protección Social como ente rector del sector, a través de la Oficina de Gestión Territorial Emergencias y Desastres, deberá promover que la PPSA sea el instrumento para garantizar el ejercicio del derecho a la participación social en salud. En este sentido, impulsará el respeto, la protección y la promoción del derecho a la participación en salud a través de las orientaciones y lineamientos que se requirieran, así como prestar el apoyo técnico que sea necesario.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar, comunitaria y así aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD - SAC

Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos.

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA - INSTITUCIONAL

Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA - COPACO

En todos los municipios se conformarán los comités de participación comunitaria en salud establecidos por las disposiciones legales como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado.

CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD

El CTSSS es la instancia con más alto grado de incidencia e importancia en lo que respecta a la toma de decisiones y políticas frente al SGSSS y su participación en la construcción, seguimiento y monitoreo en los planes territoriales de salud.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

La Alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario. Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema formando asociaciones o alianzas de usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las empresas promotoras de salud, del orden público, mixto y privado.

VEEDURÍA

Es un mecanismo mediante el cual los actores, ya sean instituciones, sociales, políticos, en función de sus intereses, recursos y motivaciones intervienen en el control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

La función de este comité es promover los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, divulgar y vigilar el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y velar por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.

RESPECTO DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN EN SALUD

Los integrantes del Sistema de Salud y las demás entidades que tengan a su cargo acciones en salud, en el marco de sus competencias y funciones, deberán respetar el derecho a la participación en salud para el cumplimiento de los objetivos de la PPSA. En consecuencia, no podrán limitar el acceso de las personas a la misma, y, por tanto, deberán abstenerse de realizar prácticas discriminatorias. De igual manera, tampoco estarán facultados para prohibir o impedir la participación social en sus diferentes expresiones conforme a la normatividad vigente sobre la materia. Nuestra IPS tiene diversos canales de participación y de comunicación por parte del usuario hacia la IPS y viceversa, más adelante se detallan los canales establecidos.

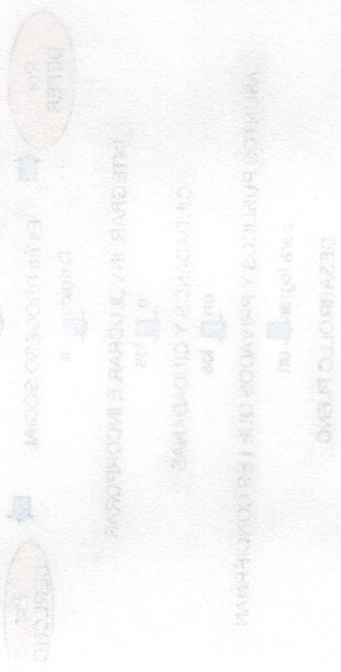


**CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA
INÉS CHALELA SERRANO S.A.S**



IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PARA LA TOMA DE DECISIONES

Participación Ciudadana



Participación social es el proceso de involucrarse en las decisiones que afectan a la comunidad y a la salud pública. Esto implica que los ciudadanos tengan voz y voto en la toma de decisiones que afectan a su vida y a la de su comunidad.

La participación social en salud es un proceso que permite a los ciudadanos involucrarse en las decisiones que afectan a su vida y a la de su comunidad. Esto implica que los ciudadanos tengan voz y voto en la toma de decisiones que afectan a su vida y a la de su comunidad.

La participación social en salud es un proceso que permite a los ciudadanos involucrarse en las decisiones que afectan a su vida y a la de su comunidad. Esto implica que los ciudadanos tengan voz y voto en la toma de decisiones que afectan a su vida y a la de su comunidad.

La participación social en salud es un proceso que permite a los ciudadanos involucrarse en las decisiones que afectan a su vida y a la de su comunidad. Esto implica que los ciudadanos tengan voz y voto en la toma de decisiones que afectan a su vida y a la de su comunidad.

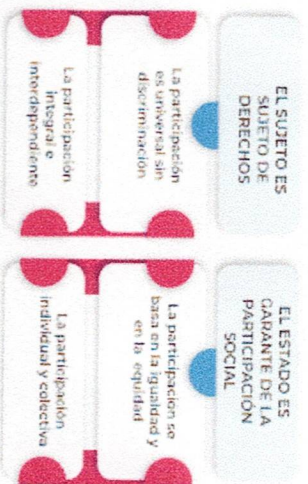
POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN DE SALUD

(Promoción 700/2017)

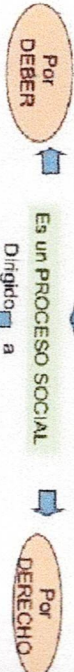


¿Qué beneficios tiene para los ciudadanos la Política de Participación Social en Salud?

Permite que como ciudadanos, tengamos un instrumento legal para exigir nuestra participación en la toma de decisiones y ejercer control a los recursos y actores del sistema de salud.



Participación Ciudadana



INTEGRAR, INVOLUCRAR E INCORPORAR a los

CIUDADANOS Y CIUDADANAS en los

ASUNTOS PÚBLICOS Y PRIVADOS QUE LES CONCIERNAN para lograr un

DESARROLLO PLENO

Niveles de Participación

Esta relacionada con el compromiso que tienen los ciudadanos con el trabajo comunitario

- Núcleo de máxima participación y compromiso.
- Participación frecuente; alto compromiso.
- Participación puntual; mediano compromiso.
- Participación puntual; bajo compromiso.

La participación incrementa el control de la planificación, implementación y evaluación de los programas de salud tanto individual como colectiva permitiendo que los programas y servicios mejoren de forma exitosa la salud.

IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACIÓN EN SALUD

PARA LA TOMA DE DECISIONES

- Asegura acceso y calidad de información a ciudadanía.
- Facilita el ejercicio de derechos en salud.
- Promueve gestión participativa en los niveles nacionales, regionales, locales.
- Apoya el desarrollo de capacidades en la población y equipos de salud.
- Facilita la expresión de mecanismos de control social y toma de decisiones de la ciudadanía.
- Contribuye a generar espacios de descentralización con adecuación territorial y cultural.
- Favorece procesos de transparencia en la gestión ministerial.
- Acompaña y retroalimenta estos procesos a través de mecanismos de monitoreo y evaluación.



PARTICIPACIÓN COMO CONTRIBUCIÓN:

donde la comunidad participa en determinados programas y proyectos mediante contribuciones de trabajo, dinero o materiales.

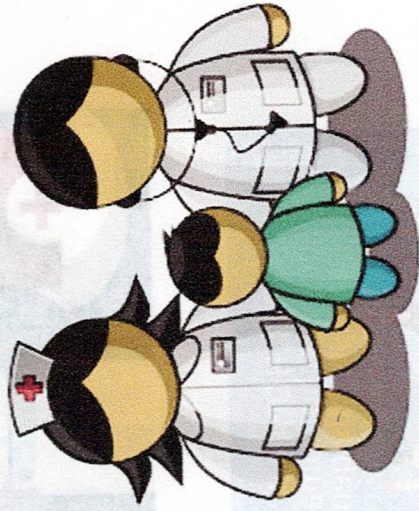
- Participación como organización, que implica la creación de estructuras apropiadas para facilitar la participación.
- Participación como dotación de poder, fortalecimiento o potenciación de grupos y comunidades, particularmente de aquellas que son pobres y marginalizadas, desarrollando el poder de toma de decisiones efectivas concernientes a los servicios de atención a la salud, ya sea teniendo voz y voto efectivos o teniendo el control sobre esos programas.

Componentes Esenciales de la Participación

- El apoyo solidario. Como acción colectiva por el bienestar individual para alcanzar el bienestar común
- La reciprocidad: Todos los que participan tienen algo que ofrecer y deben ser respetados y escuchados
- Reconocer la intencionalidad: acción consciente y responsable, compromiso humanista efectivo



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



**DERECHO A LA SALUD
AGOSTO 2025**

El derecho a la salud es un derecho humano fundamental que garantiza a todas las personas el acceso a servicios de salud que permitan mantener y recuperar su bienestar físico, mental y social. Este derecho implica que el Estado debe garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a servicios de salud de calidad, sin discriminación alguna por razones de edad, sexo, condición económica o social, o cualquier otra circunstancia.

El derecho a la salud incluye el acceso a servicios preventivos, diagnósticos, terapéuticos y paliativos, así como a medicamentos esenciales y tecnologías sanitarias. Además, implica el acceso a información sobre salud y la participación activa de las personas en las decisiones que afectan su salud.

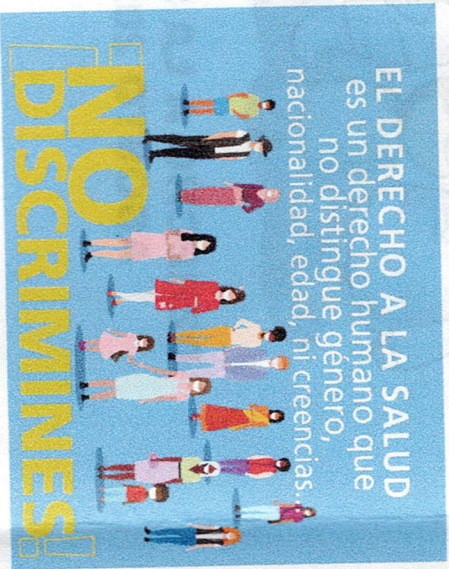
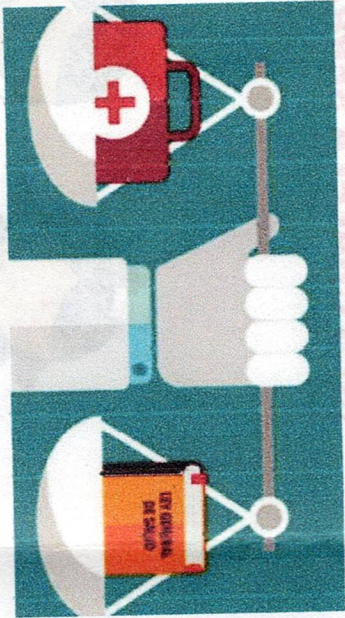
El derecho a la salud es un derecho que evoluciona y se adapta a las necesidades de la sociedad y a los avances científicos y tecnológicos. Por lo tanto, el Estado debe garantizar que el acceso a servicios de salud sea equitativo y de calidad, y que se adapte a las necesidades de las personas.

DERECHO A LA SALUD

El derecho a la salud es un derecho humano fundamental que garantiza a todas las personas el acceso a servicios de salud que permitan mantener y recuperar su bienestar físico, mental y social. Este derecho implica que el Estado debe garantizar que todos los ciudadanos tengan acceso a servicios de salud de calidad, sin discriminación alguna por razones de edad, sexo, condición económica o social, o cualquier otra circunstancia.

El derecho a la salud implica la garantía real a gozar de un estado físico, mental, emocional y social que permita al ser humano desarrollar en forma digna y al máximo sus potencialidades, en bien de sí mismo, de su familia y de la colectividad en general.

¿QUÉ ES EL DERECHO FUNDAMENTAL A LA SALUD?
El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud.



Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud, el bienestar y, en especial, la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad" (art. 25)

CARACTERÍSTICAS DEL DERECHO A LA SALUD

- ❖ **Derecho humano:** la salud involucra la responsabilidad del Estado en el aseguramiento de las condiciones reactivas y preventivas que garanticen su ejercicio y goce efectivo por todos los habitantes del territorio nacional.
- ❖ **Derecho fundamental:** la salud está tan estrechamente vinculada a la existencia humana y a la realización de los anhelos individuales y colectivos que se evidencia que su reconocimiento, protección y garantía son necesarios para que el ser humano pueda desarrollar plenamente sus potencialidades y capacidades y para que los valores y principios que inspiran las declaraciones de derechos sean alcanzados.
- ❖ **Universal:** el derecho a la salud debe ser garantizado por los Estados sin discriminación alguna.
- ❖ **Inclusivo:** el derecho a la salud no sólo abarca la atención oportuna y armoniosa sino también los momentos históricos contingentes de la salud.
- ❖ **De cumplimiento progresivo:** debe evolucionar progresivamente a lo largo del tiempo, además, una vez alcanzados determinados niveles, estos deben ser reversibles. El Estado debe adoptar medidas específicas y concretas dirigidas a satisfacer el derecho.
- ❖ **Participativo:** la población debe participar en todo el proceso de toma de decisiones e implementación de las medidas en el campo de la salud.
- ❖ **Injusticiable ante violaciones del derecho a la salud:** los individuos deben disponer de mecanismos judiciales adecuados para obtener una tutela efectiva y el resarcimiento de los perjuicios causados.
- ❖ **Cumpra tanto libertades como deberes:** para la efectiva realización del derecho a la salud el Estado está obligado al cumplimiento de obligaciones tanto positivas como negativas.

IDEAS ERRÓNEAS COMUNES ACERCA DEL DERECHO A LA SALUD

- 1: **el Estado debe garantizarlo, buena salud.**
El derecho a la salud no es lo mismo que el derecho a estar sano. La salud depende de diversos factores que quedan fuera del control de los Estados, como la estructura biológica de las personas.

2: **el derecho a la salud puede ser solo un objetivo a largo plazo.**

El derecho a la salud está sujeto a una realización progresiva. Sin embargo, los Estados deben demostrar que adoptan medidas concretas, deliberadas y específicas para utilizar todos los recursos de que disponen a fin de respetar, proteger y hacer efectivo el derecho a la salud.

3: **la difícil situación financiera de un país le exime de su obligación de adoptar medidas y hacerlo sin demora.**

Los Estados siguen teniendo la obligación de garantizar, con efecto inmediato, el disfrute de unos niveles mínimos esenciales de derecho a la salud. El derecho que entrañan estas obligaciones esenciales mínimas es inalienable, incluso en circunstancias adversas.

4: **El derecho a la salud se refiere solo a la prestación de servicios de salud.**

Si bien el derecho a la salud carece de sentido sin un sistema de prestación de servicios de salud, solo puede realizarse plenamente una vez se tienen en cuenta los demás factores que influyen en nuestra salud, como el acceso a instalaciones adecuadas de agua y saneamiento, a una vivienda adecuada y una alimentación y nutrición adecuadas.

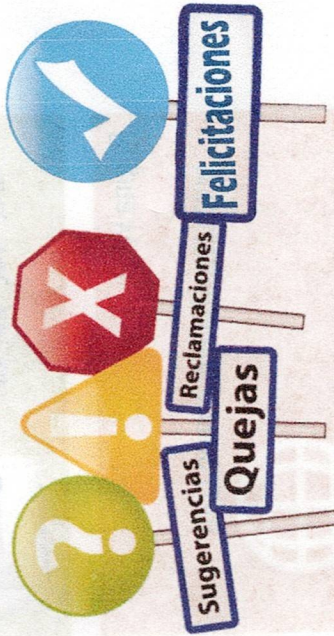
ELEMENTOS ESENCIALES DEL DERECHO A LA SALUD

- **Disponibilidad:** entendida como el contar con un número suficiente de establecimientos, bienes y servicios públicos de salud y centros de atención de la salud, así como de programas, incluidos los factores determinantes de la salud.
- **Accesibilidad:** entendida como los establecimientos, bienes y servicios de salud necesarios a todos los, sin discriminación dentro de la jurisdicción del Estado Parte.
 - Accesibilidad física (eliminar barreras)
 - Accesibilidad económica (asequibilidad)
 - Accesibilidad a la información.
- **Aceptabilidad:** entendida como que todos los establecimientos, bienes y servicios de salud debían ser respetuosos de la ética médica y culturalmente apropiados.
- **Cuidado:** los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser apropiados desde el punto de vista científico y médico y ser de buena calidad. Ello requiere, entre otras cosas, personal médico capacitado y con salarios adecuados, medicamentos y equipos hospitalarios científicamente aprobados y en buen estado, agua limpia potable y condiciones sanitarias adecuadas. La atención debe ser oportuna.



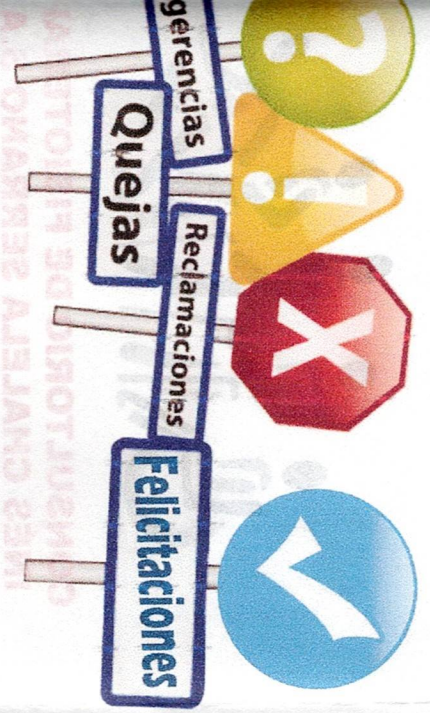
**CONSULTORIO DE FISIOTERAPIA
INÉS CHALELA SERRANO S.A.S**

CADA PACIENTE ES DIFERENTE... NUESTRA IPS TAMBIEN.



**PROCEDIMIENTO
PETICIONES-QUEJAS
RECLAMOS-SUGERENCIAS**

NOVIEMBRE 2025



Ubicado a la entrada de la IPS

Página WEB:

www.ineschaleserrano.com

TELÉFONO

57 2 102 643 2065

ineschale2020@gmail.com

PRESENCIALMENTE EN LA OFICINA DEL SIAU

VENTANILLA ÚNICA 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.



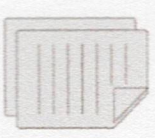
Sugerencia

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 de la satisfacción por el servicio prestado.



Consulta

Consulta a las autoridades relacionadas con materias a su cargo.



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



**CONTROL DE ENTREGA PLEGABLE
PROCEDIMIENTO DE PQRS
NOVIEMBRE DE 2025**

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

CONTROL DE ENTREGA PLEGABLE		
NOMBRE DEL PACIENTE	IDENTIFICACION	FIRMA
ANDRÉS NOVOA Patricia Gobas Viveros	19.65.797	
Edgar Pulz Alicia Pulz	13034912	
Maria Lourdes Delgado Donaldo Ortiz	227422309	
Paul Esteban Aguilar Mendez	27957106	
MICHAEL MANDER CADILHO	91217520	
Clariza Pineda Pinzon	109839104	
Candela Pineda	94250368	
Jose Alberto Vargas Celed	63360209	
Geny Beatriz de Alba Chaparro	63.45.893	
ANGELICA AGUIAR	79463051	
Maria del Pilar Oyuela	63517500	
Deyla Hernandez Lueda	1098686012	
Liborio Plata Casca	63314571	
Juan Carlos Zúñiga	37901319	
JM Emma Saenzblid M.	5.761.848	
Angel Santiago Montañón Rojas	912043913	
Gloria Talavera	78295911	
Andrés Barroja Estellans	1099424100	
Annie Paola Hernandez	38.988.712	
	63307606	
	1095933873	