



CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA IPS SMILE CONCEPT S.A.S.

Control de Cambios	Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Emisión Inicial del documento	Ángela Paola Alvarado Grosso Líder de calidad y coordinadora de la oficina de participación ciudadana. Fecha: 02/07/2021	Luis Fernando Espitia Parra Representante Legal. 06/07/2021	Asamblea de Accionistas Fecha: 16/07/2021

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO	3
3.	ALCANCE	3
4	QUE ES LA PARTICIPACIÓN SOCIAL?	3
5	NORMATIVIDAD.....	4
6	SECTOR SALUD.	4
7.	MECANISMOS PROPIOS DE LA ENTIDAD:.....	4
	7.1 MECANISMOS TELEFÒNICOS:	4
	7.2 MECANISMOS VIRTUALES:	4
	7.3 MECANISMOS PRESENCIALES:.....	6
	7.4 OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD:..	7
8	MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:..	7
	8.1 DERECHO DE PETICIÓN:	7
	8.2 ACCIÓN DE TUTELA:	8
	8.3 ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO:	8
	8.4 ACCIÓN POPULAR:.....	8
	8.5 ACCIÓN DE GRUPO:.....	8
9.	DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS	8

1. INTRODUCCIÓN

El estado colombiano contempla la participación ciudadana como un derecho y un deber (constitución política de 1991) para lo cual se disponen mecanismos de participación ciudadana y demás herramientas oportunas y eficaces.

Con el objetivo de orientar a los usuarios de la IPS SMILE CONCEPT S.A.S se ha diseñado la Cartilla de Participación ciudadana, mediante la cual los pacientes conocerán los mecanismos presenciales, telefónicos y virtuales mediante los cuales podrán dar a conocer sus sugerencias, quejas, reclamos y demás.

2. OBJETIVO

Crear una herramienta para que los usuarios conozcan acerca de los mecanismos de participación ciudadana en salud y sepan cuáles son los mecanismos telefónicos virtuales y presenciales con los que cuenta la IPS para dar a conocer sus reclamaciones, quejas, sugerencias y demás y así contribuir al mejoramiento en la prestación del servicio de salud.

3. ALCANCE

Esta cartilla aplica a todos los procesos institucionales, y al cliente interno y externo de la IPS.


4 QUE ES LA PARTICIPACIÓN SOCIAL?

Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria así:

- a. **La participación ciudadana**, es el 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.
- b. **La participación comunitaria**, es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

La participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión,

 Odontología Estética e Implantología Oral	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS		
	CÓDIGO:	VERSIÓN:	FECHA DE APROBACIÓN:
PR-CA-04	01	16/07/2021	4 de 8

evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de la salud.

5 NORMATIVIDAD.

- **Constitución Política de Colombia de 1991:** El artículo 2 contempla que son fines esenciales del Estado: facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación. Así mismo, el artículo 95 expresa que es un deber de la persona y del ciudadano participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

6 SECTOR SALUD.

El presente capítulo determina los parámetros que implementará la Superintendencia Nacional de Salud, para que bajo las funciones de inspección, vigilancia y Control, los entes vigilados desarrollen los procesos de participación social señalados en la Constitución política de Colombia, Ley 100 de 1993, el decreto 1757 de 1994, ley 1122 de 2007 y las demás normas pertinentes.

Será obligatoria la participación de los representantes de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público.

La Ley 100 de 1993: Consecuente con el artículo 156 de la citada norma, en el literal h) se señala: “los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representarán ante las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras del servicio”.

7. MECANISMOS PROPIOS DE LA ENTIDAD:

La IPS SMILE CONCEPT S.A.S, busca mantener una comunicación constante con sus usuarios, para lo cual ha puesto varios mecanismos a su disposición: telefónicos, virtuales y presenciales garantizando el derecho que tienen a manifestar sus peticiones, quejas, reclamos y a estar informados en temas relacionados con la entidad.

7.1 MECANISMOS TELEFÒNICOS:


Celular y whatsapp: 3023911570

Teléfono fijo: 7651991.

7.2 MECANISMOS VIRTUALES:


A. PAGINA WEB:

La IPS SMILE CONCEPT S.A.S cuenta con un sitio web:

 Odontología Estética e Implantología Oral	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS			
	CÓDIGO:	VERSIÓN:	FECHA DE APROBACIÓN:	Página
	PR-CA-04	01	16/07/2021	5 de 8

www.odontologiasmileconcept.com, el cual presenta una serie de contenidos de información como son:

- **Quiénes somos?:** Se presenta la historia de cómo fue creada la empresa, de cómo está conformado el equipo de trabajado y una reseña de las alternativas de tratamientos que ofrece la institución.
 - **Tecnología:** Se muestran testimonios de pacientes que han adquirido nuestros servicios.
 - **Nuestro equipo:** Se muestran fotografías de los especialistas que hacen parte del talento humano de la institución.
 - **Diferenciales:** Muestra las virtudes que tiene la IPS y que la hacen diferente a las demás: encontrar todas las especialidades de la odontología en un solo lugar, Diseño de sonrisa digital, cirugía de implantes guiada, prótesis sobre implantes, anestesia sin dolor, laser de tejidos blandos, carillas cerámicas.
 - **Política de privacidad de datos personales:** Presenta el contenido de la política mediante la cual el paciente autoriza el tratamiento de sus datos personales.
 - **Estados Financieros:** Presenta la información del balance general y el estado de resultados de las diferentes vigencias.
 - **Participación social en salud:** Se muestran los diferentes mecanismos de participación ciudadana en salud.
 - **Blogs:** En esta sesión se presentan videos o artículos sobre la importancia de la salud oral.
 - **Contacto:** Muestra los datos de contacto como: dirección, teléfonos, correo electrónico.
 - **Agenda tu cita:** En esta sesión se puede solicitar una cita.
- B. ATENCIÓN POR CHAT:** Al ingresar a la página web el paciente y/o usuario puede visualizar una ventana llamada: **PREGUNTANOS AHORA**, mediante la cual puede realizar consultas las cuales serán respondidas por la persona encargada de atención al usuario o recepcionista de la IPS.

 Odontología Estética e Implantología Oral	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS			
	CÓDIGO:	VERSIÓN:	FECHA DE APROBACIÓN:	Página
PR-CA-04	01	16/07/2021	6 de 8	

C. CORREO ELECTRÓNICO : Puede enviar sus consultas o solicitudes a los siguientes correos establecidos para este fin :

odontologiasmileconcept@gmail.com
recepcionsmileconcept@gmail.com

D. REDES SOCIALES: La IPS SMILE CONCEPT S.A.S publica información de interés general a través de cuentas en redes sociales (Facebook, Instagram), con el objetivo de promover la participación y la comunicación entre los usuarios externos y la institución.

En las cuentas oficiales de la institución los seguidores, pueden interactuar a través de comentarios relacionados a la publicación de videos, fotografías, eventos, contenidos enlazados a la página web y demás enlaces de interés.


Así mismo pueden dejar mensajes al usuario de la página en Facebook o en Instagram.

Facebook: Odontología Smile Concept

Instagram: odsmileconcept.

7.3 MECANISMOS PRESENCIALES:

- **Atención personalizada:** El grupo del sistema de información y Atención al Usuario (SIAU), está dispuesto a atender y resolver las solicitudes e inquietudes que tengan los usuarios.
- **Oficina Administrativa:** La Gerente de la IPS en cabeza de la oficina administrativa está dispuesta a atender, recibir y/o resolver cualquier solicitud que tengan los usuarios. La IPS cuenta con formato para radicar quejas, reclamos, sugerencias, peticiones y/o solicitudes las cuales se pueden dejar tanto en la recepción o atención al usuario como en la oficina administrativa.
- **Buzón de sugerencias:** Los usuarios pueden depositar también sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias en el buzón físico ubicado en la recepción. Los buzones son abiertos mensualmente y se diligencia un Acta de apertura del mismo. En caso de encontrarse alguna queja, reclamo, sugerencia, se le hace seguimiento mediante protocolo establecido y mediante el comité de atención al usuario.
- **Encuesta de satisfacción:** La Líder de calidad de la IPS con colaboración de la persona encargada de atención al usuario, realiza medición de la percepción de la satisfacción a través de encuestas a los usuarios, de acuerdo con una muestra establecida por la institución , de la cual se derivan indicadores para establecer acciones de mejoramiento

 Odontología Estética e Implantología Oral	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS			
	CÓDIGO:	VERSIÓN:	FECHA DE APROBACIÓN:	Página
PR-CA-04	01	16/07/2021	7 de 8	

a las desviaciones encontradas.

7.4 OTROS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD:

Asociación de Usuarios: La Asociación de usuarios, es una agrupación de pacientes de la IPS que tiene como fin velar por la calidad del servicio y el respeto de los derechos de los usuarios

Todos los años se lleva a cabo el proceso de convocatoria por parte de la IPS para la conformación de la asociación de usuarios, sin embargo hasta el momento no se ha logrado conformar la misma. Sin embargo la idea es continuar motivando a los usuarios para que se pueda establecer la asamblea como mecanismo de participación.

Funciones de este mecanismo de participación:

- Representar a los usuarios ante los comités de la IPS si es necesario.
- Informar a las instancias que corresponda cuando la calidad de los servicios no satisfacen las necesidades.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre los servicios de salud y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Asesorar a sus usuarios en la identificación y elección de los servicios que ofrece la entidad.
- Mantener canales de comunicación con los usuarios, que permitan conocer sus inquietudes.

8 MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:


8.1 DERECHO DE PETICIÓN:

Es el derecho fundamental que tiene usted como ciudadano de presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o de interés particular ante las autoridades o ante los particulares que cumplan funciones públicas, sin necesidad de requerir abogado ni representante Legal.

A este derecho se le deben dar respuestas en forma rápida, oportuna y dentro del término legal según el tipo de petición y se denominan:

Peticiones de información: con este tipo de petición puede solicitar información si desea conocer cómo ha actuado la entidad en un caso determinado; puede realizar este tipo de solicitudes para consultar documentos públicos que reposen en la entidad, según los procedimientos internos de la institución.

Queja: Es la manifestación que se puede realizar sobre alguna inconformidad en

 Odontología Estética e Implantología Oral	PROCEDIMIENTO DE AUDITORIAS INTERNAS			
	CÓDIGO:	VERSIÓN:	FECHA DE APROBACIÓN:	Página
	PR-CA-04	01	16/07/2021	8 de 8

relación con la conducta que considera irregular de uno o varios servidores en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional.

8.2 ACCIÓN DE TUTELA:

La acción de Tutela es un medio idóneo que los usuarios pueden utilizar para reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos le sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier entidad encargada de la prestación de un servicio público.

8.3 ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO:

Es un mecanismo de defensa constitucional con el que el ciudadano puede hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo ante una autoridad judicial.

8.4 ACCIÓN POPULAR:

Es un mecanismo de defensa Judicial con el que cualquier individuo en representación de una comunidad puede defender los intereses que son comunes a una colectividad , puede hacerlo ante los jueces , no requiere abogado ni un número específico de personas.

8.5 ACCIÓN DE GRUPO:

Esta acción la puede interponer un grupo de personas que haya sido afectado por una vulneración o violación de un derecho colectivo, se ejerce por conducto de abogado; se requiere un número específico de 20 personas para interponerla y, en caso de ser viable, se podrá solicitar el pago de una indemnización por los perjuicios individuales que le haya ocasionado.

9. DOCUMENTOS Y FORMATOS RELACIONADOS

- Ninguno