

### SOCIALIZACIÓN CARTILLA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD – IPS SMILE CONCEPT S.A.S

<b>PRESIDENTE:</b>		ANGELA PAOLA ALVARADO GROSSO		<b>SECRETARIO:</b>		DEISY CAROLINA CAMARGO TORRES		
<b>HORA INICIO</b>	5:00 P.M.	<b>HORA FIN</b>	6:00 PM.	<b>HORAS SESIÓN:</b>	1 HORA	<b>DD</b>	<b>MM</b>	<b>AAAA</b>
						27	07	2021

#### 1. ORDEN DEL DIA:

1. Saludo e Introducción
2. Objetivos y alcance
3. Que es participación social?
4. Normatividad
5. Mecanismos propios de la entidad
6. Mecanismos de protección de los derechos de los ciudadanos
7. Compromisos

#### 2. DESARROLLO:

**1. Saludo e introducción.** El día 27 de Julio de 2021, nos reunimos por video llamada, algunos de los colaboradores de la IPS SMILE CONCEPT S.A.S con el fin de realizar la socialización de la cartilla de participación ciudadana en salud, realizada por la IPS. La Doctora Paola Alvarado lidera la reunión, da un saludo de bienvenida y menciona el orden del día para la socialización.

#### 2. Objetivos y alcance :

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

#### 3. Que es 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.

#### comprende la participación ciudadana y comunitaria así:

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

#### 4. Normatividad:

**Se nombran:** 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, La Ley 100 de 1993: artículo 156 literal h) 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".

#### 5. Mecanismos propios de la entidad :

En la Ips contamos con mecanismos telefónicos, virtuales : como la página web y el Facebook, atención por chat a través de la página web, correos electrónicos y mecanismos presenciales como : atención en la oficina administrativa, buzón de sugerencias, encuestas de satisfacción, y de igual manera cada año se lleva a cabo el proceso de convocatoria para la conformación de la asamblea o asociación de usuarios , la cual hasta ahora no se ha conformado, pero todos los años se desarrolla el proceso.

**CÓDIGO:**  
FO-SO-01

**VERSIÓN:**  
00

**FECHA DE APROBACIÓN:**  
06/06/2017

**Página**  
2 de 2

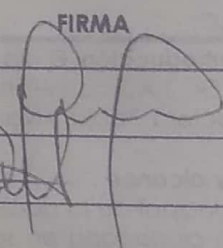
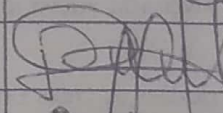
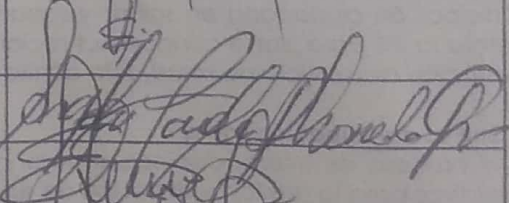
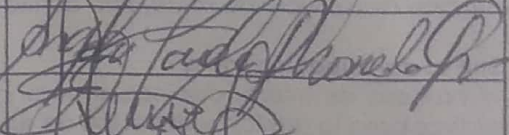
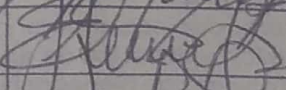
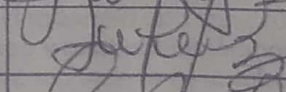
### 6. Mecanismos de protección de los derechos de los ciudadanos :

Dentro de estos mecanismos se mencionan: el derecho de petición, dentro del cual se encuentran: petición de información, queja, reclamo, sugerencia y denuncia. Dentro de estos mecanismos de protección de los derechos de los ciudadanos también se encuentran: la acción de tutela, la acción de cumplimiento, la acción popular y la acción de grupo. Se explican cada una de ellos.

### 7. COMPROMISOS

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1	Realizar acta de la capacitación	CAROLINA CAMARGO-RECEPCIONISTA	JULIO- AGOSTO 2021

### 3. FIRMA DE ASISTENTES A LA SOCIALIZACIÓN

No	NOMBRE	CARGO	DOCUMENTO	FIRMA
1	Martha Liliana Mesa Parra	Aux. Odontología	1.052.396.904	
2	Deisy Carolina Camargo Torres	Recepcionista	1.118.553.378	
3	Luis Fernando Espitia Parra	Especialista en Rehabilitación oral	1.019.035.756	
4	Ángela Paola Alvarado	Gerente IPS	1.018.402.803	
5	Luz Eliana Ramírez Robles	Odontóloga General	1.052.397.885	
6	Lady Puentes López	Endodoncista	1.018.409.727	
7	Javier Ávila	Ortodoncista	1.052.394.340	