

<b>FECHA</b>	5 FEBRERO 2024
<b>TEMARIO</b>	POITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD IMPLEMENTACION IPS
<b>OBJETIVO</b>	
<b>EXPOSITOR</b>	EAREL ESPINAL - COORDINADORA IPS.

NOMBRE DEL PROFESIONAL	CARGO
Padre Andrea Gamboa O.	Coord. Terapéutica
Maria Cecilia Pusa	Edu. Especial
Delora Pérez Mejía	Fisioterapeuta
Daniel González	Fisioterapeuta
Sara Chica Bedoya	Fonoaudióloga
Andrea Boiles Naranjo	Fonoaudióloga
Yurany Arenas Villa	Edu. especial
Juliano Gallego Sierra	Fisioterapeuta
Mónica P. Sepúlveda G	Ed. Especial
Tatiana Orozco López	Administrativa
Daniela Ramírez Bolívar	Fonoaudióloga
Maria fernanda Hurtado Rojas	Fonoaudióloga
Cristina Arango Luján	Psicóloga
Silvia J. Lizariozo Calixto	Psicóloga
Hanilda Padua Pérez	Psicóloga
Verónica Gómez Correa	Auxiliar T.
Lina Daniela Jurado Mejía	T. Ocupacional
Pilar Agudelo	T. Ocupacional
Andrés Villa Valderrama	Fonoaudióloga
Gloria Stella López	Directora General
Mary Caro López	Directora Comunicaciones



# ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB Y REDES SOCIALES

Google  X 🔊 🔄 🔍

[Todo](#) [Imágenes](#) [Noticias](#) [Videos](#) [Maps](#) [Shopping](#) [Web](#) [Más](#) Herramientas

 **IPS Luisa Fernanda**  
<https://ipsluisafernanda.com>

### IPS Luisa Fernanda – Rehabilitación integral

DÓNDE ESTAMOS. Calle 51 # 78 B - 36 (Medellín - Ant.) ...

#### NUESTROS SERVICIOS

SÍGUENOS EN ... La IPS Luisa Fernanda Rehabilitación ...

#### SOMOS IPS LUISA FERNANDA

IPS Luisa Fernanda RI es reconocida por su permanente ...

#### ATENCIÓN AL USUARIO

DEBERES · Buzón de sugerencias · Llamada telefónica: 604 – 440 ...

#### ¿Qué son los Sistemas de ...

SOMOS IPS LUISA FERNANDA · NUESTROS SERVICIOS ...

#### Nuevo programa de atención

En Ips Luisa Fernanda, creemos firmemente en el potencial de ...

[Más resultados de ipsluisafernanda.com](#)

 **Instagram**  
[https://www.instagram.com/ips\\_luisafernanda](https://www.instagram.com/ips_luisafernanda)

### Ips Luisa Fernanda (@ips\_luisafernanda)

Calle 51 # 78 B - 36, Medellín, Antioquia · #somosipsluisafernanda #saludybienestar #salud · La lectura representa un reto para algunos niños, nosotros como ...

 **Facebook**  
[https://www.facebook.com/ips\\_luisafernanda](https://www.facebook.com/ips_luisafernanda) · Disability Service

### Página: Ips Luisa Fernanda

Brindamos servicios integrales de salud con énfasis en habilitación y rehabilitación. D.  
5.0 ★★★★★ (1)

 **datacreditoempresas.com.co**  
<https://www.datacreditoempresas.com.co/directorio>

### IPS LUISA FERNANDA REHABILITACION INTEGRAL S.A

Su dirección reportada en Registro mercantil es Calle 51 78 B 36 en la ciudad de Medellín, Antioquia.  
Ips Luisa Fernanda Rehabilitacion Integral S.a tiene el ...

 **LinkedIn**  
<https://co.linkedin.com/company/ips-luisa-fernanda-ri>

### IPS Luisa Fernanda RI S.A



**IPS LUISA FERNANDA RI**  
5.0 ★★★★★ 105 opiniones en Google  
Centro de rehabilitación en Medellín

[Sitio web](#) [Cómo llegar](#) [Opiniones](#)

[Guardar](#) [Compartir](#) [Llamar](#)

**Dirección:** Cl. 51 #78 b - 36, Laureles - Estadio, Medellín, Laureles, Medellín, Antioquia  
**Teléfono:** (604) 4409920  
**Horario:** Abierto · Cierra a las 5:05 p.m. · [Más horarios](#)

[Sugerir una edición](#)

#### Preguntas y respuestas

[Ver todas las preguntas \(4\)](#) [Hacer una pregunta](#)

#### Opiniones

Opiniones de la Web

5/5 Facebook · 1 voto

Opiniones de Google [Editar opinión](#) [Agregar una foto](#)

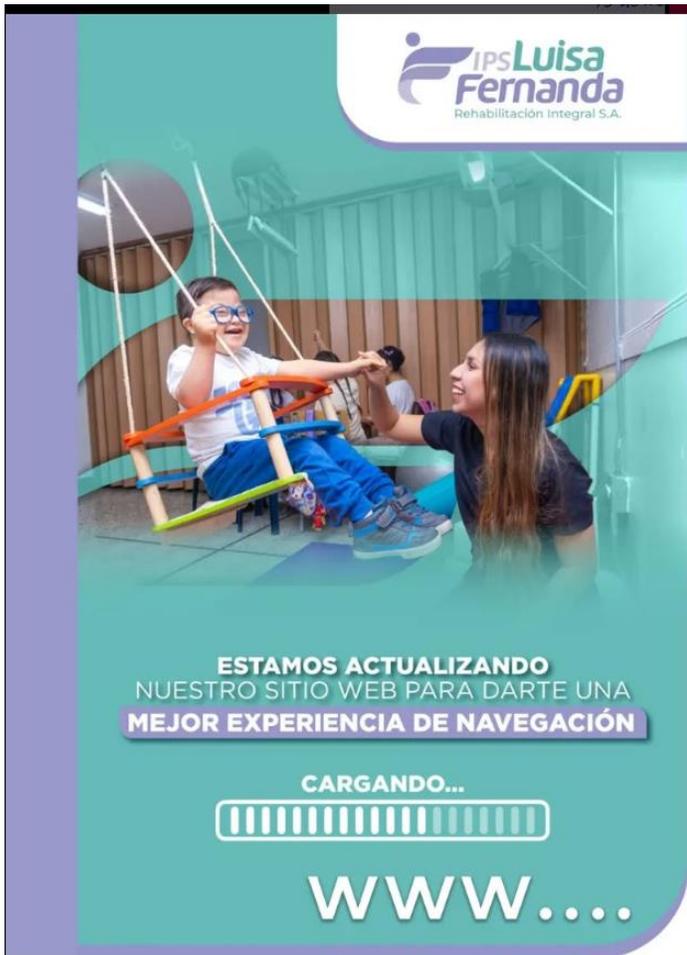
Isabel Espinal Posada · Editar  
★★★★★ Hace 5 años

[Ver todas las opiniones en Google](#)

#### Contacto

[Cita en ipsluisafernanda.com](#)

# DIVULGACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN



**ips Luisa Fernanda**  
Rehabilitación Integral S.A.

ESTAMOS ACTUALIZANDO  
NUESTRO SITIO WEB PARA DARTE UNA  
**MEJOR EXPERIENCIA DE NAVEGACIÓN**

CARGANDO...

WWW....

ips\_luisafernanda Medellín Ant

ips\_luisafernanda #somisipluisafernanda  
42 sem Ver traducción

Les gusta a paogamboao y 10 personas más  
30 de abril de 2024

Agrega un comentario... Publicar



**ips Luisa Fernanda**  
Rehabilitación Integral S.A.

NOS MUEVE UNA PROFUNDA EXPERIENCIA DE AMOR

**25 AÑOS**  
DE EXPERIENCIA

ips\_luisafernanda

ips\_luisafernanda #somisipluisafernanda  
45 sem

Les gusta a paogamboao y 31 personas más  
12 de abril de 2024

Agrega un comentario... Publicar

ips\_luisafernanda  
Audio original

ips\_luisafernanda #somosipsluisafernanda #fisioterapia #fonoaudiologia #psicologia #terapiaocupacional #educacionespecial #musicoterapia #salud #saludmental #saludemocional  
37 sem



¡Estamos felices!

Les gusta a paogamboao y 22 personas más  
7 de junio de 2024

Agrega un comentario... Publicar

ips\_luisafernanda  
Audio original

ips\_luisafernanda #somosipsluisafernanda #fisioterapia #fonoaudiologia #psicologia #terapiaocupacional #educacionespecial #musicoterapia #salud #saludmental #saludemocional  
37 sem



Renovamos nuestro sitio web para brindarte una mejor experiencia de servicio y una atención más oportuna.

IPS LUISA FERNANDA

NUESTROS SERVICIOS

NOS MU...  
UNA PRO...  
EXPERIENCIA

Les gusta a paogamboao y 22 personas más  
7 de junio de 2024

Agrega un comentario... Publicar

aña x +

www.ipsluisafernanda.com

IPS Luisa Fernanda – Rehabilita

cPanel Redirect - www.ipsluisa

AdminLTE 2 | Log in - www.in

ips\_luisafernanda  
Audio original

ips\_luisafernanda #somosipsluisafernanda #fisioterapia #fonoaudiologia #psicologia #terapiaocupacional #educacionespecial #musicoterapia #salud #saludmental #saludemocional

37 sem

Les gusta a paogamboao y 22 personas más  
7 de junio de 2024

Agrega un comentario... Publicar

¡NUESTRO NUEVO SITIO WEB!

www.ipsluisafernanda.com

¡Visítanos!

IPS Luisa Fernanda  
Rehabilitación Integral S.A.

ips\_luisafernanda

ips\_luisafernanda #somosipsluisafernanda #fisioterapia #psicologia #fonoaudiologia #terapiaocupacional #educacionespecial #musicoterapia #deglucion #terapiaintegracionsensorial

35 sem Ver traducción

Les gusta a maurycano\_76 y 11 personas más  
17 de junio de 2024

Agrega un comentario... Publicar

## PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD



**COLOMBIA**  
**VIDA**

**Salud**

### PROTÉGETE DE LAS INFECCIONES RESPIRATORIAS

- Ya sabemos cómo cuidarnos
- Si tenemos gripa, usamos el tapabocas.
- Lavamos frecuentemente nuestras manos.
- Ventilamos los espacios.
- Evitamos las aglomeraciones en sitios cerrados.
- Completamos nuestros esquemas de vacunación.
- Protegemos a niños y adultos mayores.
- Vacunación a grupos de riesgo.

IPS **Luisa Fernanda**  
Rehabilitación Integral S.A. **25 ANIVERSARIO**

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD



ips\_luisafernanda

ips\_luisafernanda #somosipsluisafernanda #salud #saludable #infeccionesrespiratorias #infeccionesrespiratorias

58 sem

Les gusta a paogamboao y 4 personas más

12 de enero de 2024

Agrega un comentario... Publicar



## Día Mundial de la Lucha contra la **Depresión**

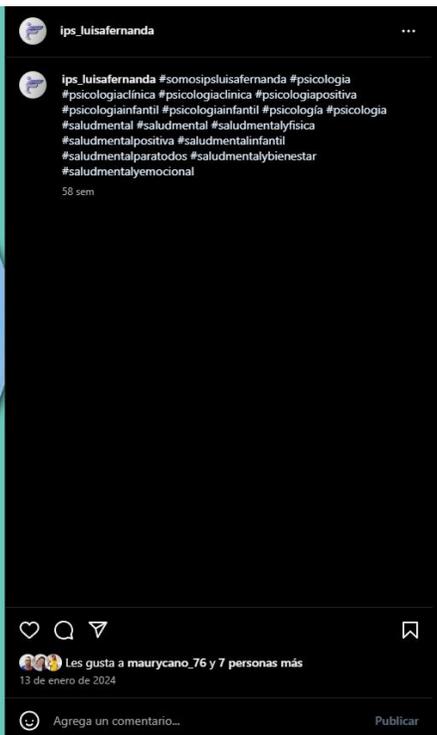
Enero 13

La depresión no es sinónimo de fragilidad ni de falta de voluntad, la depresión es una enfermedad causada por la combinación de factores biológicos, psicológicos y sociales.

La detección temprana y el tratamiento multidisciplinar favorecerán la recuperación y la mejora de la calidad de vida de quien la padece y de de sus seres queridos.

**¡Estamos para apoyarte!**

IPS **Luisa Fernanda**  
Rehabilitación Integral S.A. **25 ANIVERSARIO**



ips\_luisafernanda

ips\_luisafernanda #somosipsluisafernanda #psicologia #psicologiaclinica #psicologiaclinica #psicologiapositiva #psicologiainfantil #psicologiainfantil #psicologia #psicologia #saludmental #saludmental #saludmentalyfisica #saludmentalpositiva #saludmentalinfantil #saludmentalparatodos #saludmentalybienestar #saludmentalyemocional

58 sem

Les gusta a maurycano.76 y 7 personas más

13 de enero de 2024

Agrega un comentario... Publicar

# ¿Se reactivó la pandemia?

Ante el aumento de casos de covid, autoridades de salud recuerdan el uso del tapabocas. **Giovanny Rubiano, director del Instituto Nacional de Salud**, responde a dudas sobre el tema.



ips\_luisafernanda

ips\_luisafernanda #COVID19 #covid19 #covid19 #somosipsluisafernanda #salud #saludybienestar  
56 sem

Les gusta a paogamboao y 13 personas más  
24 de enero de 2024

Agrega un comentario... Publicar



**PROTÉGETE DE LOS GOLPES DE CALOR**

- Hidratémonos
- Usemos protección solar
- Lavemos frecuentemente las manos
- Evitemos exponernos en horas de máxima temperatura.

Las altas temperaturas y los cambios bruscos de temperatura aumentan el riesgo de sufrir golpes de calor.

**Recomendaciones:**

- Hidratación
- Protección solar
- Lavado frecuente de manos
- No exponerse al sol en horas de máxima temperatura



ips\_luisafernanda

ips\_luisafernanda #somosipsluisafernanda #Salud #salud #saludable #SaludYBienestar #Cuidate #cuidate  
56 sem

Les gusta a maurycano\_76 y 4 personas más  
25 de enero de 2024

Agrega un comentario... Publicar

Ficha del paciente\*:  
**CARDIOPATÍAS CONGÉNITAS**  
2023

**DEFINICIÓN**

Las cardiopatías congénitas son defectos estructurales del corazón y de los grandes vasos resultantes de un desarrollo embrionario alterado. Aunque la mayoría se presentan desde el nacimiento, hay lesiones que aparecen más tarde, en meses o años (desarrollo post-natal).

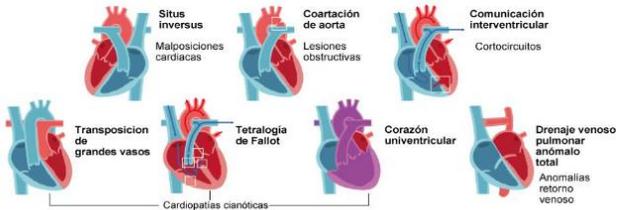
**¿SON FRECUENTES?**

La incidencia global de cardiopatías congénitas está entre **4 y 9 casos por cada 1.000** recién nacidos vivos.

En general, aparecen **1,5 millones** casos nuevos al año en todo el mundo.

**Las malformaciones congénitas** son la cardiopatía más frecuente.

**TIPOS DE CARDIOPATÍAS CONGÉNITAS**



IPS Luisa Fernanda  
Rehabilitación Integral S.A. 25 años

**Febrero 14**  
**Día Mundial de las Cardiopatías Congénitas**

ips\_luisafernanda

ips\_luisafernanda Las cardiopatías congénitas son defectos estructurales del corazón y de los grandes vasos resultantes de un desarrollo embrionario alterado. Aunque la mayoría se presentan desde el nacimiento, hay lesiones que aparecen más tarde, en meses o años (desarrollo post-natal).

**CAUSAS:**

La mayor parte de las cardiopatías congénitas tienen una etiología multifactorial, con una compleja interacción entre factores genéticos y ambientales:

- Síndromes genéticos y hereditarios: Las anomalías genéticas pueden afectar a varios genes y causar enfermedades con trastornos múltiples, de varios sistemas y órganos. El riesgo de recurrencia entre hermanos oscila entre 1% y 3% y entre hijos de un padre afectado entre 4% y 10%.
- Factores maternos y ambientales: Déficit de ácido fólico, fetos expuestos al alcohol, cocaína y otras drogas, medicamentos (talidomida, litio, glucocorticoides, antiepilépticos, warfarina o análogos de la vitamina A), infecciones víricas (rubéola, toxoplasmosis, virus de Coxsackie B o virus de Epstein-Barr) y enfermedades maternas (diabetes, lupus o exposición radiológica sin protección adecuada)

#somosips\_luisafernanda #salud #salud #saludable #SaludYBienestar #cardiopatía #cardiopatíacongenita #cardiopatíascongénitas #cardiopatía #cardiopatía #cardiopatía infantil #cardiopatías

53 sem

Les gusta a maurycano\_76 y 4 personas más  
14 de febrero de 2024

Agrega un comentario... Publicar

IPS Luisa Fernanda  
Rehabilitación Integral S.A. 25 años

**15 DE FEBRERO**

**Día Internacional del cáncer infantil**

ips\_luisafernanda

ips\_luisafernanda **DATOS SOBRE CÁNCER INFANTIL** - Organización Panamericana de la Salud - OPS

El cáncer es una de las principales causas de mortalidad entre niños y adolescentes en todo el mundo; cada año se diagnostica cáncer a aproximadamente 280.000 niños de entre 0 y 19 años.

En América Latina y el Caribe, se estima que al menos 30.000 niñas, niños y adolescentes menores de 19 años resultarán afectados por el cáncer anualmente. De ellos, cerca de 10.000 fallecerán a causa de esta enfermedad.

En los países de ingresos altos, más del 80% de los niños afectados de cáncer se curan, pero en muchos países de ingresos medianos y bajos la tasa de curación es de aproximadamente el 20%

El impacto del cáncer infantil se traduce en años de vida perdidos, en mayores desigualdades y en dificultades económicas. Esto puede y debe cambiar.

**LO QUE HACE LA OPS**

En un esfuerzo por fortalecer la respuesta del sistema de salud al cáncer infantil, la Organización Panamericana de la Salud, junto con el St. Jude Children's Research Hospital, están colaborando con los Ministerios de Salud, oncólogos pediátricos y fundaciones para desarrollar Planes Nacionales de Cáncer Infantil, en el marco de la Iniciativa Global para el Cáncer Infantil (GICC) de la Organización Mundial de la Salud.

El GICC tiene como objetivo reducir el sufrimiento de los niños y niñas con cáncer y lograr una tasa de supervivencia al cáncer de al menos el 60% para el año 2030.

Les gusta a maurycano\_76 y 5 personas más  
15 de febrero de 2024

Agrega un comentario... Publicar

IPS Luisa Fernanda  
Rehabilitación Integral S.A.

Febrero 18

DÍA INTERNACIONAL  
Síndrome de Asperger

ips\_luisafernanda

ips\_luisafernanda El síndrome de Asperger es un trastorno del espectro autista que afecta la forma en que las personas interactúan y se comunican con los demás. Es importante comprender y difundir información sobre este síndrome para fomentar la empatía y la inclusión.

¿Forma parte del TEA el Síndrome de Asperger?

El Síndrome de Asperger forma parte de los Trastornos del Espectro del Autismo (TEA).

¿Qué es el Síndrome de Asperger?

- El Síndrome de Asperger es un trastorno del neurodesarrollo; el cerebro de la persona con Síndrome de Asperger funciona de manera diferente a la habitual, especialmente en la comunicación e interacción social y en la adaptación flexible a las demandas diarias.
- Comparte las características nucleares del autismo. La persona con Síndrome de Asperger tiene dificultades en la comunicación social y en la flexibilidad de pensamiento y comportamiento. Sin embargo, tiene un lenguaje fluido y una capacidad intelectual media e incluso superior a la media de la población.

#somosipsluisafernanda #autismo #autismo #autismoadulto #autismoinfantil #asperger #aspergerssyndrome #asperger

53 sem

Les gusta a maurycano\_76 y 7 personas más

18 de febrero de 2024

Agrega un comentario... Publicar

Día de la Abstinencia Digital

Marzo 05

IPS Luisa Fernanda  
Rehabilitación Integral S.A.

Podemos hablar de una vida más sencilla gracias a los dispositivos tecnológicos, pero ¿a costa de qué?

ips\_luisafernanda

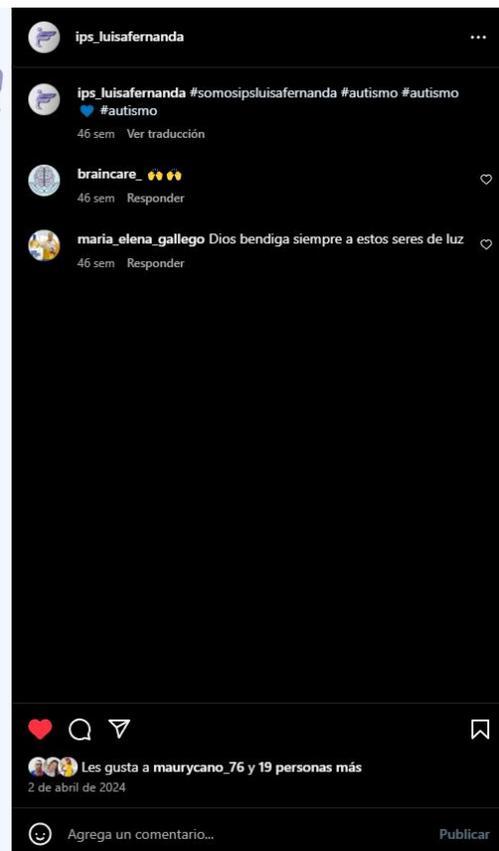
ips\_luisafernanda #somosipsluisafernanda #tecnologia #tecnologia #tecnologiadigital

50 sem Ver traducción

Les gusta a maurycano\_76 y 3 personas más

5 de marzo de 2024

Agrega un comentario... Publicar





Día Internacional del

## Síndrome de Wolf-Hirschhorn

También conocido como deleción 4p, es una afección genética causada por una pérdida de material genético en el brazo corto del cromosoma 4. Esta pérdida puede ocurrir de manera espontánea o ser heredada de uno de los padres que también puede ser portador del síndrome. Asimismo, esta condición tiene una prevalencia de 1 por cada 50.000 nacimientos, siendo el doble de casos en mujeres, y se caracteriza por una amplia variedad de síntomas, que pueden variar de persona a persona.

También es frecuente observar en los niños retraso en el crecimiento, problemas psicomotores, discapacidad cognitiva e intelectual, presencia de hipotonía muscular y convulsiones.



ips\_luisafernanda



ips\_luisafernanda #somosipluisafernanda #aniversario #25años #síndromewolfhirschhorn #síndromewolfhirschhorn

44 sem



Les gusta a paogamboao y 13 personas más

16 de abril de 2024



Agrega un comentario...

Publicar

**ipsLuisa  
Fernanda**  
Rehabilitación Integral S.A.

**Donar Sangre:**  
Otra forma  
de amar

[www.ipsluisafernanda.com](http://www.ipsluisafernanda.com)

ips\_luisafernanda

ips\_luisafernanda #somosipsluisafernanda #donaciondesangre #donaciondesangre #donaciondesangre #DonarSangre #donarsangre #DonarSangreEsDarVida #donarsangreesdarvida  
36 sem

Les gusta a paogamboao y 7 personas más  
14 de junio de 2024

Agrega un comentario... Publicar

¿sabes qué es  
**el Síndrome  
de West?**

>>>

ips\_luisafernanda

ips\_luisafernanda #somosipsluisafernanda #sindromedewest  
35 sem

Les gusta a paogamboao y 16 personas más  
21 de junio de 2024

Agrega un comentario... Publicar

Los  
**Sistemas**  
de  
**Comunicación**  
Alternativa  
y  
**Aumentativa**



**ips\_luisafernanda**  
Audio original



**ips\_luisafernanda** Los sistemas de comunicación aumentativa y alternativa tienen como objetivo aumentar el nivel expresivo y/o compensar las dificultades de comunicación oral. Ahora te vamos a presentar a Emiliana. Es una usuaria no verbal con siete años de edad y diagnóstico de Phelan-McDermid (SPMD).

Con Emiliana llevamos un proceso y en este momento estamos trabajando frases. Emiliana tiene su ayuda de comunicación personal con la aplicación LetMeTalk.

#somosipsluisafernanda #salud #fonoaudiologia #bienestar  
27 sem



**jakcelevago** Buen proceso ,esa carita lo dice rodo  
27 sem 2 Me gusta Responder



— Ver respuestas (1)



**julicalixto06** Que hermosa 🌟🌟🌟🌟🌟 excelente Jhu por esto que estás logrando 🌟🌟🌟🌟 mil felicidades.  
27 sem 2 Me gusta Responder



— Ver respuestas (1)



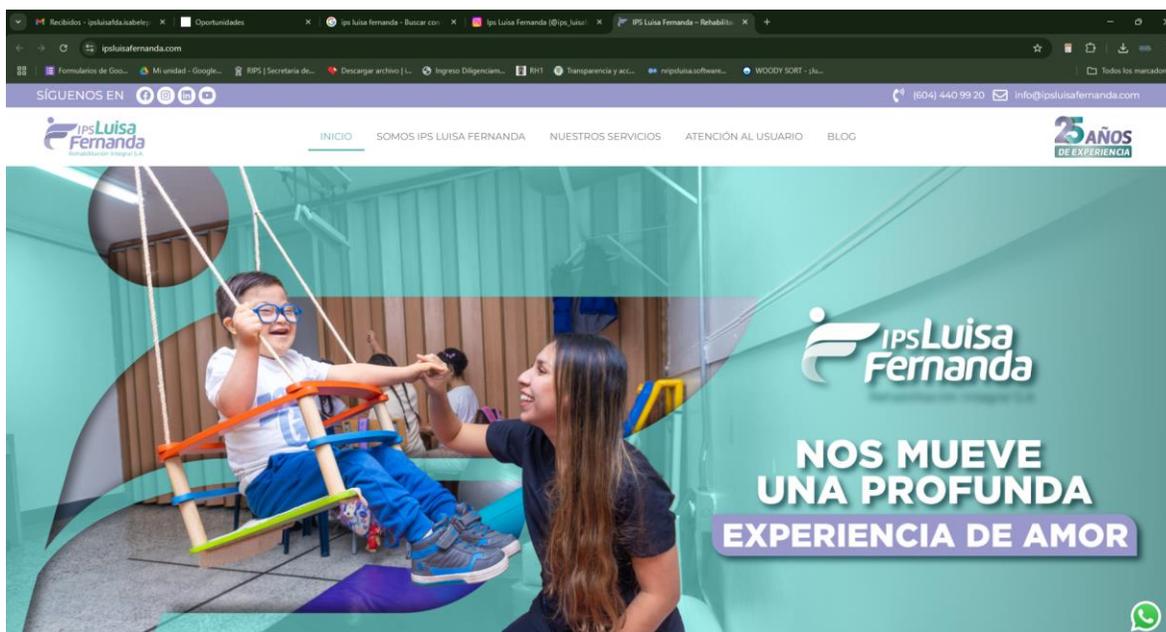
Les gusta a **maurycano\_76** y 24 personas más  
15 de agosto de 2024



Agrega un comentario...

Publicar

<https://ipsluisafernanda.com/>



<https://ipsluisafernanda.com/atencion-al-usuario/>



## ASOCIACIÓN DE USUARIOS

### ¿QUÉ ES LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS?

Las Asociaciones de Usuarios en el sector salud se crean según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994 "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 los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario". El objetivo principal en la creación de la asociación de usuarios es empoderar a las familias en la vigilancia de la calidad de la prestación de los servicios y en la participación para la creación de soluciones a las problemáticas que puedan llegar afectar los procesos de rehabilitación de sus representados.

#### ¿QUÉ ACTIVIDADES DESARROLLARÁ LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA IPS?

- Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud (EPS)
- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- Mantener canales de comunicación con las familias que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las directivas de la IPS Luisa Fernanda RI S.A
- Informar al comité de ética y a las directivas de la IPS si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso en compañía del comité de ética de la IPS.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud, así como vigilar su cumplimiento.

#### ¿CÓMO Y QUIENES LA CONFORMAN?

Sus integrantes serán elegidos de forma democrática por los participantes a la asamblea y estarán en el cargo por 2 años contados a partir de su elección.

Para ser elegido representante de la Asociación de Usuarios debe:

1. Ser padre, madre o representante legal de un usuario activo de la IPS.
2. No ser empleado de la IPS.
3. Ser asistente de la Asamblea de la creación de la asociación.
4. No estar incurso en inhabilidades establecidas por la ley.

## Asociación de Usuarios

La Asociación de usuarios IPS Luisa Fernanda se conforma con el fin de velar por la calidad del servicio y defensa del usuario para el mejoramiento de procesos en la institución. Pueden pertenecer todos los usuarios o acudientes de los usuarios de la IPS.

**¡Postulate y participa, tu aporte es importante para nuestra institución!**



**Hora: 1:00 P.M.**

Sede: Ips Luisa Fernanda RI

Este día será elegida la Junta Directiva de la Asociación. Los invitamos para que la conozcan y sepan como participar de ella.

**¡Te esperamos!**



## Asociación de Usuarios

La Asociación de usuarios IPS Luisa Fernanda se conforma con el fin de velar por la calidad del servicio y defensa del usuario para el mejoramiento de procesos en la institución. Pueden pertenecer todos los usuarios o acudientes de los usuarios de la IPS.

**¡Postulate y participa, tu aporte es importante para nuestra institución!**



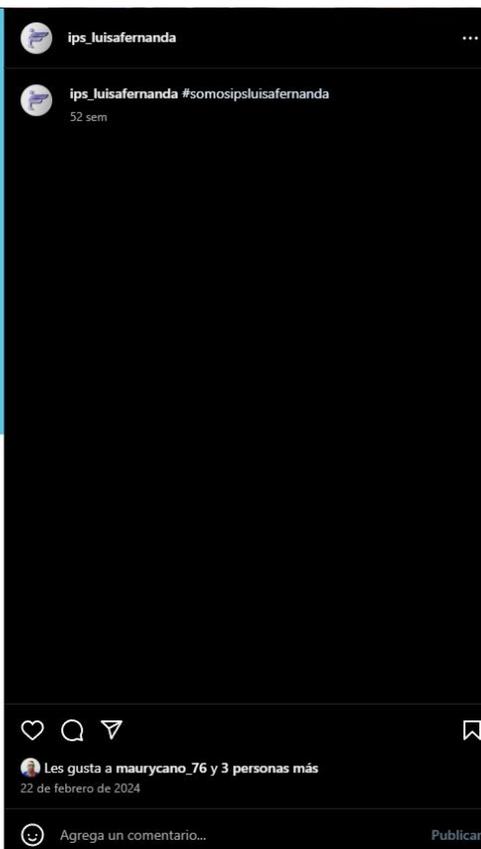
**Hora: 1:00 P.M.**

Sede: Ips Luisa Fernanda RI

Este día será elegida la Junta Directiva de la Asociación. Los invitamos para que la conozcan y sepan como participar de ella.



**¡Te esperamos!**



FECHA: FEBRERO 29 DE 2024	ELABORADA POR: PAOLA ANDREA GAMBOA
HORA DE INICIO: 1 PM	HORA DE FINALIZACIÓN: 1:40 PM
FECHA PRÓXIMA REUNIÓN:	
ACTA N°	ÁREA DE TRABAJO
<b>OBJETIVO: Convocar a los usuarios para la asamblea y creación de la junta directiva de la asociación de usuarios.</b>	
ASISTENTES: Se anexa la asistencia.	
TEMAS A TRATAR:	
1. Presentación de las funciones de la asociación de usuarios y la conformación de la junta	
<b>DESARROLLO DE LA REUNIÓN:</b>	
<p>Se realizan tres convocatorias previas invitando a las familias usuarias a la asamblea de asociación de usuarios de la IPS Luisa Fernanda donde se elegirá la junta directiva de la asociación.</p> <p>El día 29 de febrero se realiza la asamblea en la cual estarán presentes dos miembros del comité de ética de la IPS. A la hora en punto no llega ningún usuario, por lo tanto, la encargada (miembro del comité) <sup>se</sup> dirige a la sala de espera e invita a los padres que se encuentran allí de los cuales solo 5 acuden al llamado.</p> <p>Siendo la 1:10 PM se inicia la asamblea donde se da una presentación de que es la asociación de usuarios, cuáles son sus funciones y cómo se conforma la junta directiva de la asociación.</p> <p>Los padres asistentes escuchan toda la información, pero manifiestan no estar interesados en pertenecer a la junta directiva de la asociación.</p> <p>Se da por terminada la reunión siendo la 1:45 PM</p> <p>Se anexa lista de asistentes a la reunión y fotos de las convocatorias a la misma.</p>	

**PENDIENTES O COMPROMISOS ACORDADOS**

#	TAREA/COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA	OBSERVACIONES
1.	Comunicar en cartelera y en las redes de la IPS la convocatoria abierta por si en algún momento alguien quiere pertenecer a la asociación.	Comunicaciones y comité de ética		





FECHA	30/05/2024 - 31/05/2024
NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	COMUNICAR ES MÁS QUE HABLAR
OBJETIVOS	
ENCARGADO	EQUIPO FONODIAGNÓSTICA IPS LUISA FDA

#	NOMBRE DEL USUARIO	FIRMA DEL ACUDIENTE
	Isabel Cristina Gonzalez	Alexander Gonzalez
	Emmanuel Cadavid hincapié	Luis Quiroz
	Mario Juliano López SOTO	Luz Mariana SOTO
	HOMECHEVERRY Henao	Luz Mery Henao
	pedro luis echeverry HC	Luz Mery Henao
	Juan David Ceballos RPD	Paulo RPD
	Luna Londono Mantles	Juli Daniels Mantles
	Manuela Uribe Martinez	Piedad Lucia Martinez S
	Elbarrin	Marina Clara Gomez
	José Lorenzo Masquera	Juan Masquera Parra
	Carolina Rios Rodriguez	Adriana R
	Juan Jose Sierra Mesa	Lina Maria Mesa
	Luisa fernanda pizarro	Bella Turry
	Valentina Bonolis J	Wendy Ruth Bonolis
	Ana Dolly Higuchi	Camilo Gomez cordoba
	Emiliano Juliano Ruiz	Jeanlu A Ruiz ketusper
	Sofia Lopez Flores	Luz Mariana Flores G
	Glady Salas Uribe	Luz Mery Salas
	Diego Felipe Bermudez	Mariano Humberto
	Alina Trujillo M.	Diana M. Haza
	Daniel Mateo Chavar O.	Luz Mery Avango A.
	Maria Victoria Figueroa Alvarez	Viviana Alvarez Cano
	Miguel Angel Parra M.	Ceneida M.
	Emilio Jose Arista Pestrejo	Franco Pestrejo Torres
	Emilia a Santa	Amparo Morales
	Edelmira Hernandez Betancur	anamaria Gamarras Hernandez

 Rehabilitación Integral S.A.	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b> ESTANDARIZACIÓN PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS GESTIÓN DEL USUARIO FORMATO ASISTENCIA CAPACITACIÓN A PADRES	Código: MM Versión: 1.0 Vigente a ps 2024
	<b>FECHA</b> <b>NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN</b> <b>OBJETIVOS</b> <b>ENCARGADO</b>	22 Agosto 2024. Construyendo límites con Amor. Fomento espacios de participación para los padres, favoreciendo la instauración de la norma en casa. Área Psicología

#	NOMBRE DEL USUARIO	FIRMA DEL ACUDIENTE
	Moná Angel Toro Alvarez	Erica Ramirez
	Miguel Angel Zamora Blandon	Miguel Angel Blandon
	Emiliano Roberto Torres	Yanny Restrepo Castro
	Agustín Preciado Zapata	Jennifer Zapata - Aljondra P.
	Juan José Valdés R	Tulia Ma Valdés E.
	Salomé Espinosa Alarcón	Isbeth Jhdana Alarcón
	Cristian Alexander usuga	Rocío Higuera
	Neymar Antony Fonnegra	Dora Ronda
	Santiago Agamez	=
	Laura Rios	=
	Claudia Patricia	Gabriela Chica
	Maria Cumila Martínez Correa	Jose David Martínez López
	Leidys GÓEZ CAPVAJO	Capmen Capvajal
	Lina Londoño Morales	El Dancis Morales
	Amelias Londoño Gil	Mrs Humelina Penabaz R
	José Manuel Jopara D.	Dra Marina Jopara D.
	gloria delgado Alarcón	
	Nataly Montoya	Nataly Montoya
	Matus Ramirez Alvarez.	Lady J. Alvarez C.
	Emilio	Rosario Rosales
	Andrés Felipe Osorio B.	Albael Osuga Florino
	Julieta Young Galezo	Claudia Galezo L.



## USO DE CARTELERIA PROMOCIÓN DE LA SALUD Y PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD



# DE TU INTERÉS

Luisa Fernanda

FAVORABLE CON REQUERIMIENTOS

### IPS Luisa Fernanda Un espacio

Al visitar las instalaciones de

1. El día de la puerta principal de la IPS, cuando se visite por primera vez, se debe realizar un recorrido por las instalaciones de la IPS, para familiarizarse con el espacio y el entorno.
2. Hacer un recorrido por las instalaciones de la IPS, para familiarizarse con el espacio y el entorno.

### IPS Luisa Fernanda

El día de la puerta principal de la IPS, cuando se visite por primera vez, se debe realizar un recorrido por las instalaciones de la IPS, para familiarizarse con el espacio y el entorno.

### DIA

del día de la comunidad de la IPS



### 4

Los miembros de edad deben desplazarse en compañía de un adulto en todo momento.

IPS Luisa Fernanda

Los correos son concurridos, así que debemos desplazarnos oportunamente, evitando que los otros estén esperando o esperando.



GUARDE SILENCIO

7:08 AM

43



Usuarios IPS

FOMAG- Beatriz mamá, FOMAG- Kendy, PAR...

**Importancia del "Lavado de Manos"**

Actualmente mueren en el mundo 10.5 millones de niños y niñas menores de cinco años, y la mayoría de esas defunciones ocurren en los países en desarrollo.

La falta de agua potable, de saneamiento y de una higiene adecuada se relacionan con las principales causas de mortalidad, como las enfermedades diarreicas, la neumonía, los trastornos neonatales, y la desnutrición.

Al abordar la práctica del lavado de manos con agua y jabón, se genera un estabón para reducir la presencia de enfermedades infecciosas y parasitarias que causan muertes en la población infantil.

**¿Cómo lavarse las manos?**

**LAVATE LAS MANOS**

- AGUA Y JABÓN
- PALMA A PALMA
- DORSO DE LAS MANOS
- EN LOS PULGARES
- ENTRE LOS DEDOS
- EN LAS MUÑECAS

Promocionar el lavado de manos es la acción más económica y efectiva que ayuda a prevenir enfermedades. Las manos limpias salvan vidas! El lavado de manos con agua y jabón interrumpe la cadena de transmisión.

Comité Seguridad del Paciente

**ips Luisa Fernanda**

Buenos días, este es un mensaje de difusión. Con el incremento de enfermedades respiratorias y gastrointestinales es importante tener en cuenta el lavado de manos. **RECORDEMOS ...** Que si estamos enfermos **NO** debemos asistir a terapia así evitamos que se propaguen los virus. Feliz día familia

7:07 a. m. ✓



Mensaje



9:41 AM

94



Usuarios IPS

PART- Adis Mamá Miguel, SUR- Andrea Ma...

5379914, +57 322 8889684 y +57 323 5868242 de la lista

MENSAJE DE DIFUSIÓN: Buenos días familia un cordial saludo para todos, a continuación les hago envío de una invitación a participar de una capacitación dirigida por los profesionales de nuestra IPS, pueden escoger cualquiera de los dos horarios disponibles para asistir. Los esperamos!

9:40 a. m. ✓

### Invitación:

Charla a padres

## Comunicar

Es más que hablar

**Objetivo:** Educar a las familias acerca de estrategias de comunicación para la estimulación en casa.

Fechas acorde a su Jornada de atención:

Jueves 30 de mayo - 2:00 pm

Viernes 31 de mayo - 8:30 am

IPS Luisa Fernanda

9:40 a. m. ✓

Promocionar mensaje



Mensaje





# PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO

IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	
REPRESENTANTE LEGAL	GLORIA STELLA LOPEZ ECHEVERRI
NIT.	901080167-1
DIRECCIÓN	CALLE 51 #78 B 36 ESTADIO II
TELÉFONO	604409920
EMAIL	

Contenido

INTRODUCCIÓN .....	4
1. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO .....	6
1.1 Oficina de Atención al Usuario.....	6
1.1.1 Publicaciones:.....	7
1.1.2 Horario de atención: .....	7
1.1.3 Atención preferencial:.....	7
1.2 Multicanales .....	8
1.2.1 Canal telefónico:.....	8
1.2.2 Buzón de sugerencias:.....	9
1.2.3 Canales Web:.....	9
1.3 Peticiones .....	10
1.3.1 Trámite PQR: .....	11
1.3.2 Término para resolver las PQR.....	13
2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....	15
2.1 Procedimiento de Encuestas Trimestrales:.....	16
2.2 Indicadores y Metas encuestas de satisfacción: .....	16
2.2.1 Indicadores satisfacción: .....	17
3. SEGUIMIENTO Y PLAN DE MEJORAMIENTO.....	20
3.1 Tiempos respuestas PQR encuesta de satisfacción: .....	20
3.2 Codificación PQR: .....	21
4. FORMATOS.....	21
4.1 Seguimiento apertura de buzón.....	21
4.2 Seguimiento PQR.....	22
4.3 Plan de mejoramiento PQR .....	22
4.4 Formato PQR .....	23
4.5 Formato copia de historia clínica y/o informe de evolución .....	24
4.6 Formato respuesta PQR: .....	25
4.7 Formato Respuesta Negativa: .....	26
5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	27

5.1 Convocatoria: .....	27
5.2 Conformación Asociación de Usuarios:.....	28
5.3 Publicación actos de conformación y funcionamiento: .....	29
5.4 Funciones de la Asociación de Usuarios: .....	30
6. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – PPSS .....	31
6.1 Ejes Estratégicos y líneas de acción: .....	32
6.1 Planeación, ejecución y seguimiento de la PPSS:.....	36
BIBLIOGRAFÍA.....	37

## INTRODUCCIÓN

Según la Circular Externa 008 de 2018, expedida por SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD, en la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007, dice que es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de la salud y ésta, debe entenderse como un proceso integral en el que es requisito fundamental adoptar procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato.

En tal sentido, tanto las EAPB como las IPS, deberán implementar y desarrollar parámetros para el buen funcionamiento de este proceso. Por lo cual, es necesario que se adopten algunas medidas que se presentarán en el presente documento. (*CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018.pdf*, s. f.)

Todas las personas que requieren servicios de salud se encuentran en un menor o mayor grado de vulnerabilidad y gozan del total amparo de este Derecho Fundamental. Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las EAPB e IPS, que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales de salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada, dicho trato debe cumplir como mínimo, con las siguientes características:

- a) Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.
- b) Solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, ya sea prestadas directamente o a través de terceros, brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, para satisfacer íntegramente la necesidad planteada por el usuario.
- c) Dar un trato humanizado, con observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente. Brindar atención preferencial, al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad.

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

d) Capacitar por lo menos una vez al año a aquellos funcionarios encargados y responsables de la atención a los usuarios sobre el tema de trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud y garantizar que ningún trabajador ingresa al servicio de atención al Usuario sin la debida capacitación e idoneidad. Las entidades deberán garantizar que el 100% de los funcionarios encargados de la atención a los usuarios por los diferentes canales de atención, hayan recibido dicha capacitación. (CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018.pdf, s. f.)

Es por esto que la IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral genera este documento, con el fin, de estandarizar los procedimientos y que sirva como base para la capacitación del personal actual y todo aquel funcionario que ingrese en un futuro.

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

## 1. SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO

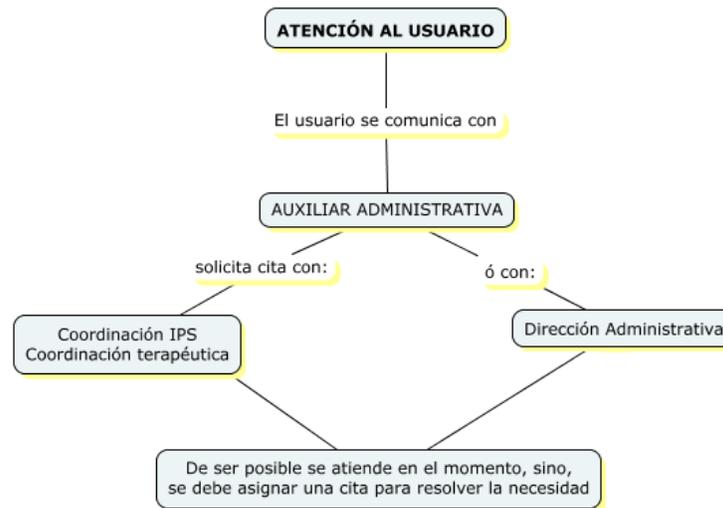
Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de la salud y ésta, debe entenderse como un proceso integral en el que es requisito fundamental adoptar procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato.

Es por esto que la IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral S.A, implementa y desarrolla parámetros para el buen funcionamiento de este proceso. Para esto se adoptan las siguientes medidas estipuladas por la circular externa 008 de 2018:

### 1.1 Oficina de Atención al Usuario

La IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral S.A al ser una entidad de atención asistencial de primer nivel que presta servicios en áreas de rehabilitación, cuenta con dos coordinaciones (Coordinación de IPS y Coordinación terapéutica) quienes están a cargo de realizar la Atención a las necesidades del usuario. Ya que dichas coordinaciones no cuentan con oficina para atención al público, en caso de ser necesario, se hace uso de la oficina de la Dirección General ó de un espacio terapéutico privado para las reuniones con los pacientes y sus familias. Cabe anotar, que cuándo el caso así lo requiera, es la Dirección Administrativa quien se hace cargo de la atención al usuario respetando el conducto regular.

Es importante aclarar que en dicha atención se garantiza el derecho a la intimidad, guardando la debida reserva y privacidad en los temas tratados.



### 1.1.1 Publicaciones:

La IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral S.A, cuenta con dos carteleras físicas ubicadas en las zonas comunes de la IPS donde se informan diferentes temas de interés para los usuarios, dichas carteleras son actualizadas quincenalmente. También se cuenta con la publicación permanente en espacio visible para todos de los derechos y los deberes, la plataforma estratégica, lo horarios de atención y los servicios habilitados para la prestación de servicios.

### 1.1.2 Horario de atención:

Este corresponde a los horarios de la IPS así: Lunes a Viernes de 7:30 am a 12:00m y de 1:00 pm a 5:10 pm. Dichos horarios se encuentran en lugar visible en las instalaciones y publicados en la página web y redes sociales de la IPS.

### 1.1.3 Atención preferencial:

Debido a que en la IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral S.A la mayoría de su población son personas en situación de discapacidad, se tiene presente que todas las atenciones son preferenciales, por tal motivo, la infraestructura está diseñada para la prestación de este servicio además todo el personal está capacitado para su atención.

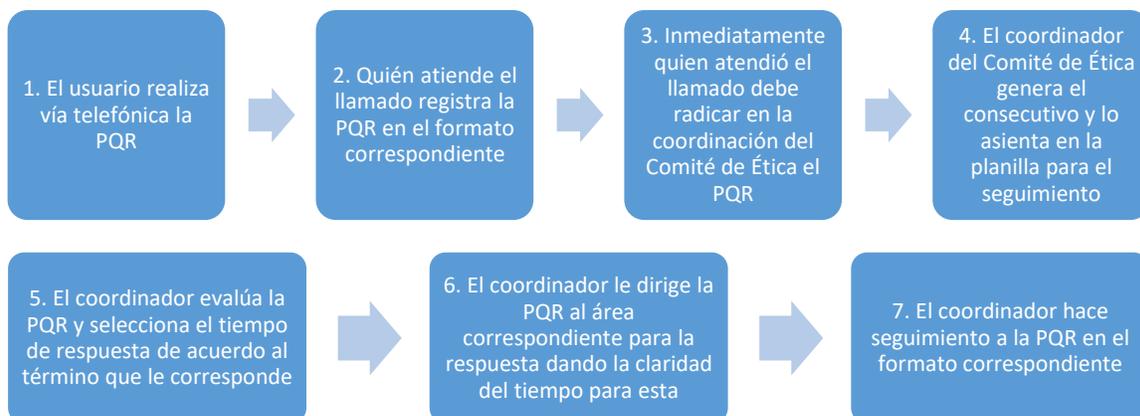
## 1.2 Multicanales

La IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral S.A cuenta con varios medios de comunicación por medio de los cuales los usuarios pueden recibir información y orientación, así como para la presentación de peticiones, quejas y reclamos. Todo cambio que afecte la atención al usuario en las líneas telefónicas, las oficinas físicas, la página web u otro medio dispuesto para tal fin deberá ser anunciado mínimo con 30 días calendario de anticipación, por lo menos, en las carteleras o en la página web.

### 1.2.1 Canal telefónico:

La línea telefónica fija de la IPS (604-440-99-20) funciona en el horario de atención habitual así: Lunes a Viernes de 7:00 am a 12:00m y de 1:00 pm a 5:00 pm. Además, se cuenta con dos líneas móviles por las cuales se pueden poner en contacto vía WhatsApp o línea telefónica las cuales son: 3005950742 y 3005954784. Los números de teléfono se encuentran publicados en la página Web institucional y en las diferentes publicaciones y comunicaciones, en caso de ser modificado, se realiza la difusión por todos los canales de atención inmediatamente se presente la modificación.

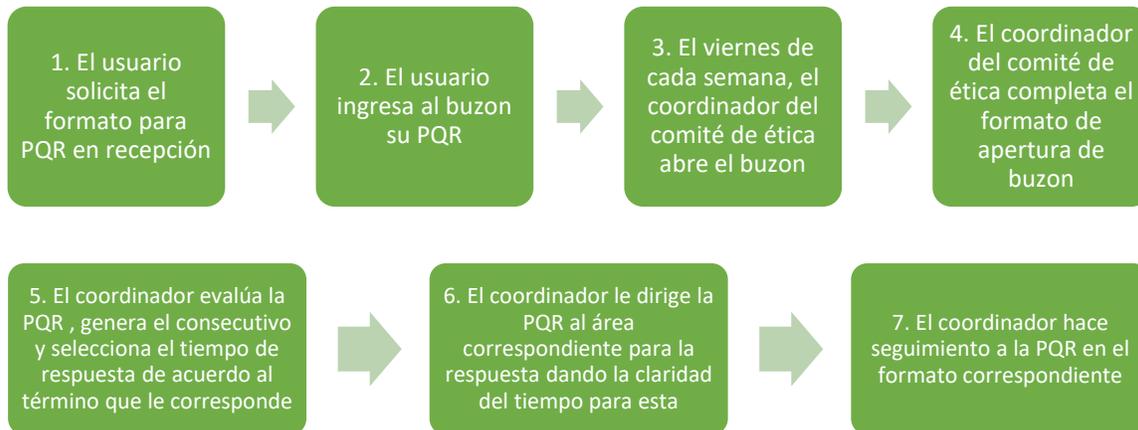
#### 1.2.1.1 Procedimiento para la recepción de PQR vía canal telefónico:



### 1.2.2 Buzón de sugerencias:

Se cuenta con mecanismos físicos, telefónicos y electrónicos para recibir sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios para los cuáles se cuenta con un procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las mismas. La IPS dispone entonces de un buzón de sugerencias para recibir aquellos PQR de forma física, se cuenta para ello un formato el cual está a disposición de los usuarios

#### 1.2.2.1 Procedimiento para la recepción de PQR vía Buzón de sugerencias:



### 1.2.3 Canales Web:

La IPS cuenta con varios medios web por los cuales los usuarios pueden solicitar información ó presentar sus peticiones, quejas y reclamos.

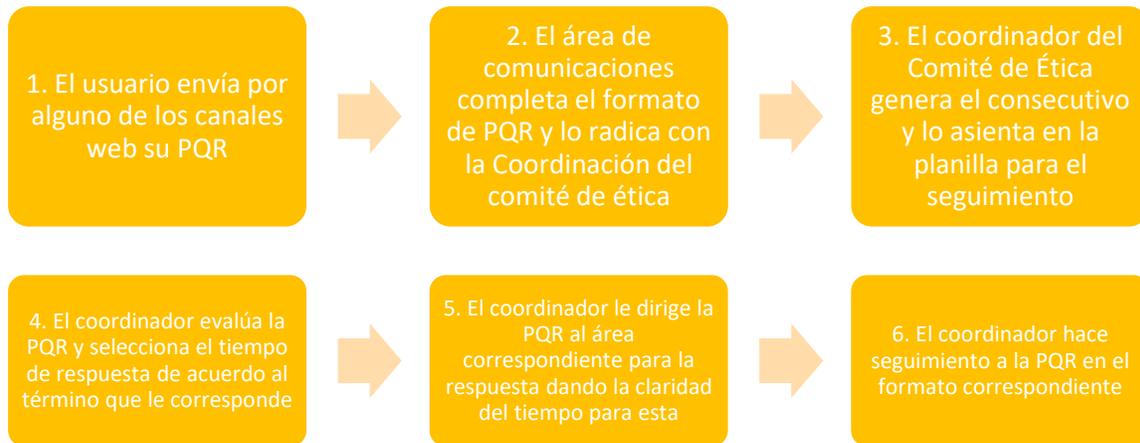
Página web: [www.ipsluisafernanda.com](http://www.ipsluisafernanda.com)

Correo electrónico: [info@ipsluisafernanda.com](mailto:info@ipsluisafernanda.com)

Facebook: Página: Ips Luisa Fernanda

Instagram: ips\_luisafernanda

*1.2.3.1 Procedimiento para la recepción de PQR vía canales web:*



**1.3 Peticiones**

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Supersalud adopta las siguientes definiciones (*SuperSalud, Circular Externa 2023151000000010-5 de 2023, s. f.*):

*Petición:* Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

*Queja:* Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

*Reclamo:* A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

*Reclamo de riesgo simple:* Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

*Reclamo de riesgo priorizado:* Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

*PQR con Riesgo de Vida:* Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte..

La circular externa 20231500000010-5 de 2023 nos dice que: “Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición, y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.”

Los mecanismos, procesos y procedimientos que la IPS adopta, tiene como fin resolver las PQR que se presenten de manera objetiva, oportuna y eficiente, el trámite garantiza los máximos niveles de accesibilidad, resolutivez, efectividad, seguimiento y control, de esta forma se convierte en insumo para el mejoramiento continuo y la auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención de salud y los respectivos planes de mejoramiento resultantes de las mismas. Para la adecuación del sistema de trámite, análisis y seguimiento de PQR, se debe tener en cuenta que las PQR deben servir de insumo para la caracterización y/o priorización de las auditorías, con el fin de mejorar la calidad de la atención de salud y los respectivos planes de mejoramiento resultantes de las mismas.

### 1.3.1 Trámite PQR:

Toda PQR será respondida al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición (se describe más adelante en el apartado 1.3.2), por el medio que el usuario indique, sin

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de la misma por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado). En los casos en que el usuario no indique el medio para recibir la respuesta ésta se le enviará a la dirección de correo electrónico que tenga registrado, dejando evidencia de la actuación.

Dice la circular externa No.-202315100000010-5-de-2023 que: “Se entenderá que no hay respuesta cuando ésta se emita por fuera de los plazos correspondientes según la clase de PQR y en los eventos en los cuales la entidad implicada no remita una solución de fondo frente a las necesidades planteadas por el usuario”. “Las entidades deben informar al usuario que, en el evento de no obtener respuesta a la PQR, el usuario podrá comunicarlo a la Superintendencia y constituirá insumo para adelantar las acciones de inspección, vigilancia y control a que haya lugar. Esto sin perjuicio de las acciones que se pueden adelantar por hecho inicial que generó la PQR” la IPS dispone un apartado en el formato de PQR para explicar los tiempos de respuesta y que hacer en caso de no obtener la respuesta en el tiempo indicado.

La respuesta y decisión de la IPS al peticionario irá fechada y con la dirección correcta; será completa, clara, precisa y contiene la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten.

Adicionalmente, la respuesta deberá ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la institución. Por tal motivo la IPS llevará un archivo en el cual se consignará toda la documentación pertinente a la PQR.

Cuando una PQR deba ser contestada de manera negativa, la respuesta debe sujetarse al formato de negación de servicios y ser efectuada exclusivamente a través de profesionales de la salud, ampliamente capacitados para emitir concepto. Por tal motivo la IPS Luisa Fernanda RI S.A adopta el formato que suministra la Supersalud para este fin, el cual se relaciona en el apartado FORMATOS.

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

NOTA: En caso que la PQR sea de forma anónima o no presente los datos completos de contacto se publicará en ambas carteleras la respuesta con la información completa, clara, precisa y la solución o aclaración de lo reclamado.

### 1.3.2 Término para resolver las PQR.

Las EAPB e IPS, deberán resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos para tal efecto en el -CPACA, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y, en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones de inmediato cumplimiento, se requiere la solución de las PQR que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

- Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación. Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutive y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado. No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas (Art. 6 Principios, literal d) Ley 1751 de 2015)

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72)

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

- Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.
- Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.
- Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley así:  
 Peticiones generales: 15 días  
 Solicitudes de información: 10 días  
 Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

## 2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización nuevos pacientes y familiares. Busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión.

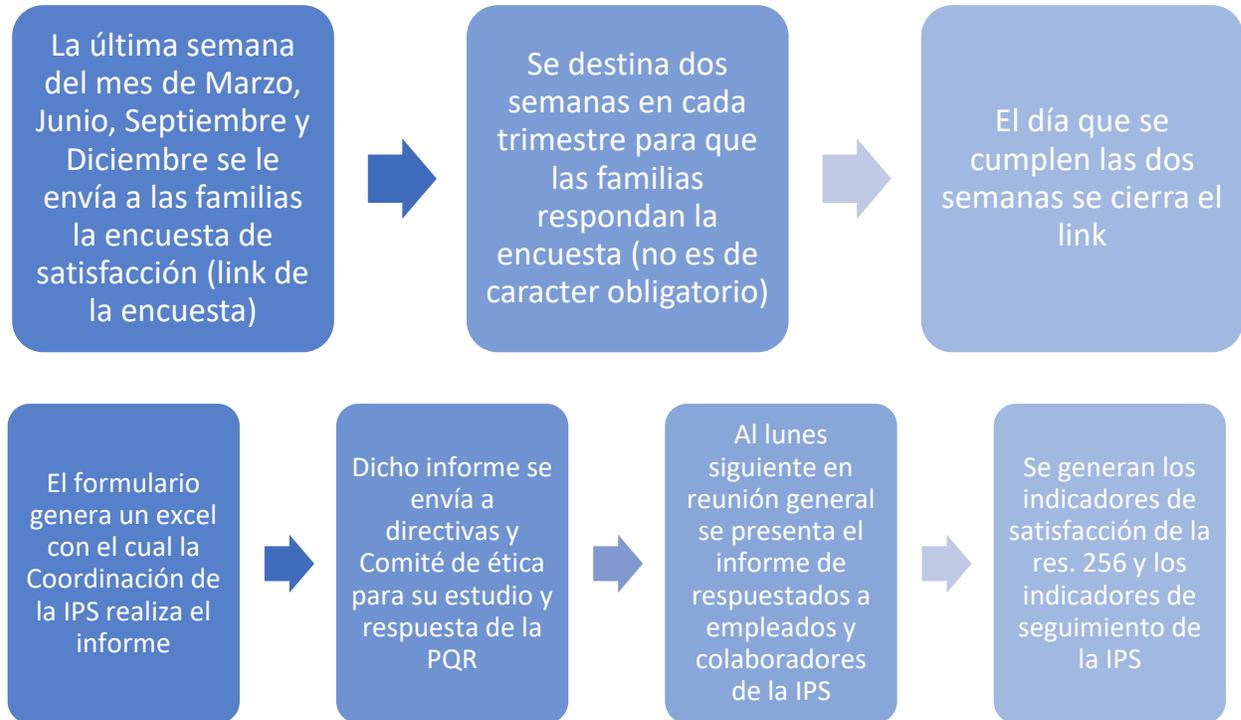
La IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral S.A en pro de velar por la satisfacción de sus usuarios y sus familias realiza trimestralmente una encuesta, la cual tiene como objetivo mejorar el servicio y procesos institucionales.

Dicha encuesta se realiza por medio de formulario de Google Forms con única respuesta por persona, se le envía al 100% de la población de la IPS y se monta en los estados de ambas líneas de WhatsApp esto con el fin que la mayoría de la población activa de la IPS responda la encuesta.

En la encuesta se valoran los siguientes aspectos:

- Derechos de los pacientes
- Seguridad del paciente
- Accesibilidad y proceso de atención
- Evaluación de la atención (indicadores de la resolución 256)(de, s. f.)
- Evaluación individual de los terapeutas.

## 2.1 Procedimiento de Encuestas Trimestrales:



## 2.2 Indicadores y Metas encuestas de satisfacción:

A continuación, presentan los ítems evaluados en las encuestas:

- Nombre de quién responde la encuesta (OPCIONAL)
- Indique a través de qué entidad recibe su subsidio de atención, cuál EPS se hace cargo del pago de los servicios o si es usuario particular, indique una o o varias opciones según corresponda
- Como usuario o familia usuaria, ¿sabe que tiene derechos y deberes con la IPS?
- ¿Se le ha entregado, informado o capacitado acerca de estos derechos y deberes?
- ¿Es tratado con respeto y dignidad por el equipo terapéutico de la Institución?
- ¿Es tratado con respeto y dignidad por el equipo administrativo de la Institución?
- ¿Conoce el mecanismo y procedimiento para manifestar sus inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias?
- ¿Se le dan respuestas oportunas a sus inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias?
- ¿Conoce las áreas de intervención que atienden a su hij@, así como los objetivos terapéuticos y la metodología de atención?

- ¿La IPS le ha dejado claro que para asistir a las terapias debe estar en buen estado de salud y que por ningún motivo debe recibir las terapias en estado de enfermedad o con síntomas gripales?
- ¿Las instalaciones de la IPS son cómodas, limpias y cumplen con sus expectativas de atención?
- ¿Está usted conforme con el servicio prestado por el área de FISIOTERAPIA en cuanto a calidad de la atención, buen trato y cumplimiento del objetivo de las terapias?
- ¿Está usted conforme con el servicio prestado por el área de FONOAUDILOGÍA en cuanto a calidad de la atención, buen trato y cumplimiento del objetivo de las terapias?
- ¿Está usted conforme con el servicio prestado por el área de TERAPIA OCUPACIONAL en cuanto a calidad de la atención, buen trato y cumplimiento del objetivo de las terapias?
- ¿Está usted conforme con el servicio prestado por el área de PSICOLOGÍA en cuanto a calidad de la atención, buen trato y cumplimiento del objetivo de las terapias?
- ¿Está usted conforme con el servicio prestado por el área de EDUCACIÓN ESPECIAL en cuanto a calidad de la atención, buen trato y cumplimiento del objetivo de las terapias?
- ¿Está usted conforme con el servicio prestado por el área de ESTIMULACIÓN MUSICAL en cuanto a calidad de la atención, buen trato y cumplimiento del objetivo de las terapias?
- ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en la IPS Luisa Fernanda?
- ¿Recomendaría a sus familiares y amigos la IPS Luisa Fernanda?
- Este es un espacio para que nos escriba sus comentarios, peticiones, sugerencias o felicitaciones tanto para el personal administrativo como terapéutico

### 2.2.1 Indicadores satisfacción:

Nombre del indicador	PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL
<b>Objetivo</b>	Identificar los niveles de satisfacción de los pacientes y sus familias en la atención recibida por los funcionarios de la IPS
<b>Atributo de calidad</b>	Satisfacción
<b>Práctica que evalúa</b>	Involucrar al paciente y sus allegados en la seguridad
<b>Fórmula del indicador</b>	Acudientes que dijeron muy buena y buena experiencia global respecto a los servicios de salud prestados en la IPS
	Número total de acudientes encuestados por la IPS
<b>Fuente de los datos</b>	Encuesta de Satisfacción

<b>Periodicidad del indicador</b>	Trimestral
<b>Responsable de generar el indicador</b>	Comunicaciones
<b>Responsable del análisis</b>	Comité de ética médica
<b>Categoría de discriminación</b>	General IPS
<b>Meta</b>	Mayor o igual a 90%
<b>Aceptable</b>	Entre 70% y 89%
<b>Deficiente</b>	Menor o igual a 69%

<b>Nombre del indicador</b>	<b>PROPORCIÓN DE SATISFACCIÓN GLOBAL</b>
<b>Objetivo</b>	Identificar los niveles de satisfacción de los pacientes y sus familias en la atención recibida por los funcionarios de la IPS
<b>Atributo de calidad</b>	Satisfacción
<b>Práctica que evalúa</b>	Involucrar al paciente y sus allegados en la seguridad
<b>Fórmula del indicador</b>	Acudientes que recomendarían a sus familiares y amigos la IPS Número total de acudientes encuestados por la IPS
<b>Fuente de los datos</b>	Encuesta de Satisfacción
<b>Periodicidad del indicador</b>	trimestral
<b>Responsable de generar el indicador</b>	Comunicaciones
<b>Responsable del análisis</b>	Comité de ética médica
<b>Categoría de discriminación</b>	General IPS
<b>Meta</b>	Mayor o igual a 90%
<b>Aceptable</b>	Entre 70% y 89%
<b>Deficiente</b>	Menor o igual a 69%

<b>Nombre del indicador</b>	<b>PROPORCIÓN DE RESPUESTAS AL PQR DEL MES</b>
<b>Objetivo</b>	Gestionar y responder oportunamente los requerimientos realizados por los pacientes y acompañantes de la IPS Luisa Fernanda
<b>Atributo de calidad</b>	Satisfacción
<b>Práctica que evalúa</b>	Prácticas institucionales seguras
<b>Fórmula del indicador</b>	Número de PQRS gestionados y a los cuales se dieron respuesta en el periodo Número total de PQRS en un periodo
<b>Fuente de los datos</b>	Formato de recepción de PQRS Encuesta semestral de satisfacción
<b>Perioridicidad del indicador</b>	Mensual
<b>Responsable de generar el indicador</b>	Comunicaciones
<b>Responsable del análisis</b>	Comité de Ética Médica
<b>Categoría de discriminación</b>	General y por área de trabajo
<b>Meta</b>	Mayor o igual a 90%
<b>Aceptable</b>	Entre 60% y 89%
<b>Deficiente</b>	Menor o igual a 59%

### 3. SEGUIMIENTO Y PLAN DE MEJORAMIENTO

Se considera tan importante la recolección de las peticiones, quejas y reclamos (PQR) como el seguimiento y el estudio de estos para generar planes de mejoramiento y a su vez la valoración del impacto de dichas acciones, es por esto que en la IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral S.A se dispone de un mecanismo de seguimiento y control tanto de los PQR que llegan por los canales de atención de la IPS (vía telefónica, buzón de sugerencias y canales web) como aquellas recolectadas mediante las encuestas de satisfacción.

Tal como se describe en los ítems anteriores, después de la recolección de los PQR, estos son descargados en el *formato de Seguimiento a los PQR*, y se lleva a cabo toda la ruta hasta la atención y la respuesta que se le da al usuario o su familia.

Si la PQR genera para la IPS una acción correctiva que requiera un plan de mejoramiento, este se plasma en el *formato Plan de Mejoramiento PQR*, en el cual se debe dejar por escrito la actividad, el responsable, la fecha de ejecución de dicha actividad y el seguimiento a la acción de mejora, la cual se hace según el cronograma de auditorías a los planes de mejoramiento y en la cual se toma la decisión de dejar esta acción o por el contrario desmontarla de los procedimientos institucionales en el caso que no haya sido efectiva.

#### 3.1 Tiempos respuestas PQR encuesta de satisfacción:

Los tiempos de respuesta de los PQR encontradas en las encuestas de satisfacción cumplen los mismos tiempos de los PQR que fueron dadas por los canales de atención de la IPS así:

PQR	TIEMPO	OBSERVACIONES
Peticiones y quejas generales	15 días	
Peticiones específicas	5 días	Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad,

Solicitudes de información	10 días	
Copias	3 días	Si las copias son de historias clínicas serán catalogados como urgente.

### 3.2 Codificación PQR:

Las PQR se codificarán así:

Inicial	P: petición Q: queja R: reclamo S: solicitud
Fecha de la PQR	DD/MM/AAAA
Consecutivo	Iniciando en 001 cada año

## 4. FORMATOS

A continuación, se relacionan los formatos utilizados para el seguimiento y control de los PQR y la satisfacción de los usuarios:

### 4.1 Seguimiento apertura de buzón

SEGUIMIENTO APERTURA BUZÓN							
CONSECUTIVO	FECHA APERTURA			HORA	RESPONSABLE	NÚMERO DE PQR	OBSERVACIONES
	DD	MM	AAAA				
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							



#### 4.4 Formato PQR

		<b>MACROPROCESO MISIONAL</b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>FORMATO PREGUNTAS, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)</b>						Código:MM-GU-F08.0	
								Versión:2.0	
								Vigente a partir de: septiembre 2024	
<b>FECHA</b>	Día	Mes	Año						
<b>CANAL DE PRESENTACIÓN DE LA PQR</b>	Telefónica	Canales web	Oral	Escrita	Buzón				
<b>CÓDIGO</b>									
<b>NOMBRE ASEGURADOR (Responsable de pago)</b>									
<b>NOMBRE QUIEN PONE</b>									
<b>TIPO IDENTIFICACIÓN</b>	C.C	T.I	R.C	OTRO	CUÁL				
<b>NÚMERO IDENTIFICACIÓN</b>									
<b>DATOS CONTACTO PETICIONARIO</b>	Correo Electrónico								
<b>NOMBRE DEL AFECTADO</b>									
<b>TIPO DE IDENTIFICACIÓN</b>	C.C	T.I	R.C	OTRO	CUÁL				
<b>Aspecto o tema principal que motivó la Petición queja o reclamo</b>									
<b>Indicar si existe o no fallo judicial (tutela)</b>	SI	NO							
<b>Lugar de origen de la petición: Departamento y Régimen (contributivo, subsidiado, excepción).</b>									
	Contributivo	Subsidiado	Otro	Cuál					
<b>Forma en la que desea la respuesta a la petición</b>	Presencial	Correo Electrónico	Otro	Cuál					
<b>TRAMITE IPS LUISA FERNANDA RI ( ESPACIO IPS NO LLENAR)</b>									
<b>Estado de la PQR</b>	Abierto	Trámite	Cerrado						
<b>Fecha de la solución de la</b>	Día	Mes	Año						
<b>Acción realizada para solucionar la PQR (Descripción breve)</b>									

 <b>IPSLuisa Fernanda</b> Rehabilitación Integral S.A.	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

#### 4.5 Formato copia de historia clínica y/o informe de evolución

 <b>IPSLuisa Fernanda</b> Rehabilitación Integral S.A.	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GESTION SERVICIOS DE SALUD</b> <b>SOLICITUD COPIA HISTORIA CLÍNICA Y/O INFORME DE EVOLUCIÓN</b>	Código:MM-GSS-F60.0
		Versión:2.0
		Vigente a partir de: abril 2024

<b>FECHA</b>	
<b>NOMBRE DEL PACIENTE</b>	
<b>NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN</b>	
<b>NOMBRE DEL ACUDIENTE</b>	
<b>TIPO DE INFORMACIÓN REQUERIDA</b>	
<b>DESTINO DE LA INFORMACIÓN</b>	
<b>FECHA PARA LA CUAL SE REQUIERE EL DOCUMENTO</b>	
<b>FECHA DE ENTREGA DEL DOCUMENTO</b>	

\_\_\_\_\_  
**FIRMA DEL ACUDIENTE AL RECIBIR**

\_\_\_\_\_  
**FIRMA QUIEN ENTREGA**

**Nota: LA ENTREGA DEL INFORME SOLICITADO SE HARÁ 8 DÍAS HÁBILES CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE SOLICITUD, gracias por su comprensión.**

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

#### 4.6 Formato respuesta PQR:

Se hace carta dando respuesta a la PQR así:



Señor (a)

Ciudad

ASUNTO: Respuesta PQR (código)

PQR: se copia textual la PQR impuesta

Fecha PQR:

Respuesta:

Firma Comité de ética o representante legal según el caso



info@ipsluisafernanda.com  
www.ipsluisafernanda.com

VIGILADO  
Supersalud 

Calle 51 # 78 B - 36 Estadio II - Teléfono: (604) 440 99 20  
Nit.: 901.080.167- 1 - Registro de Habilitación: 05-001-165970-1  
Medellín - Antioquia

#### 4.7 Formato Respuesta Negativa:



Título XI  
Anexos Técnicos

**CAPITULO NEGACION DE SERVICIOS**

**REPUBLICA DE COLOMBIA**  
**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**

**FORMATO NEGACION DE SERVICIOS DE SALUD Y/O MEDICAMENTOS**  
CUANDO NO SE AUTORIZA LA PRESTACION DE UN SERVICIO DE SALUD O EL SUMINISTRO DE MEDICAMENTOS, ENTREGUE ESTE  
FORMULARIO AL USUARIO, DEBIDAMENTE diligenciado

NOMBRE DE LA ADMINISTRADORA (P.B.E. O ENTIDAD TERRITORIAL)				NÚMERO			
FECHA DE EMISIÓN				FECHA DE DILIGENCIAMIENTO			
DD	MM	AAAA	DD	MM	AAAA		
<b>1. DATOS GENERALES DEL SOLICITANTE DEL SERVICIO</b>							
1er. APELLIDO				2do. APELLIDO		NOMBRE	
TIPO DE IDENTIFICACION				Nº DOCUMENTO IDENTIFICACION		Nº DE CONTRATO	
C.C.		C.E.		CUBANO (MILICIANO)		DEPARTAMENTO	
TELEFONO							
<b>TIPO PLAN USUARIO</b>							
POB		POB.E		PLAN COMPLEMENTARIO (PAC)		PLAN DE MEDICINA PREPAGADA (PMP)	
POBLACION POBRE NO CUBIERTA CON SUBSIDIO A LA DEMANDA							
NRO. DE SEMANAS COTIZADAS POR EL USUARIO AL SIGUE		ESTADO DE LA AFILIACION / CONTRATO DEL USUARIO		VICENTE		SUSPENDIDO	
RENTAS SIN ASEGURAMIENTO							
<b>2. CLASE DE SERVICIO NO AUTORIZADO Y RECOMENDACIONES AL USUARIO</b>							
SERVICIO NO AUTORIZADO -- CODIGO O MEDICAMENTO NO AUTORIZADO							
DESCRIPCION: (Señale el servicio -- procedimiento -- intervención)							
JUSTIFICACION: Indique el motivo de la negativa							
FUNDAMENTO LEGAL: Relacione las disposiciones que concretamente respaldan la decisión							
<b>3. ALTERNATIVAS PARA QUE EL USUARIO ACCEDA AL SERVICIO DE SALUD O MEDICAMENTO SOLICITADO Y HAGA VALER SUS DERECHOS LEGALES Y CONSTITUCIONALES</b>							
1.							
2.							
3.							
4.							
NOMBRE Y CARGO DEL FUNCIONARIO QUE NEGÓ EL SERVICIO						FIRMA	
FIRMA DEL USUARIO O DE QUIEN RECIBE							

Si está en desacuerdo con la decisión adoptada, acuda a la Oficina de Atención al Usuario de su EPS, si no cuenta con esa instancia, abra consulta a la Superintendencia Nacional de Salud, anexando copia de este formato debidamente diligenciado a la cámara 13 No. 32.76 Pbx 3300110 Ext. 3011 - 3030  
Nota: Este no indica que su reclamación sea aprobada por parte de la Superintendencia, es necesario hacer un estudio previo.

	<b>MACROPROCESO MISIONAL</b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

## 5. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Uno de los ejes del Sistema de Inspección Vigilancia y Control con base en los cuales la Superintendencia Nacional de Salud ejerce sus funciones, es la "atención al usuario y participación social" cuyo objetivo además de velar por los derechos de los usuarios y el cumplimiento de los deberes por parte de los vigilados apunta a la promoción de la participación ciudadana y el ejercicio del control social. Es por ello que, las EAPB e IPS, deben promocionar y promover los mecanismos de participación ciudadana, control social y de protección al usuario del servicio de salud, a partir del cual se deben implementar las acciones correspondientes para garantizar que los sujetos vigilados permitan y promuevan de cara a sus usuarios, y ciudadanía en general, el ejercicio de los mecanismos de participación ciudadana y control social consagrados en la Constitución y en el Decreto 1757 de 1994. (*CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018.pdf*, s. f.)

Para dar cumplimiento a la participación ciudadana, la Supersalud solicita entonces la creación de la Alianza o Asociación de usuarios en la cual la IPS deberá deberán adelantar las acciones necesarias para promover y fortalecer el ejercicio de la participación social acorde con la normatividad vigente. Por lo cual, deberán garantizar a sus usuarios la materialización del derecho a conformar la asociación de sus usuarios.

### 5.1 Convocatoria:

La IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral S.A realiza la convocatoria por medio de la página Web y Redes sociales, la cual se publica al menos 3 veces durante los dos (2) meses anteriores la fecha de la realización de la asamblea.

La IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral S.A, reporta a través del aplicativo <https://nrvc.supersalud.gov.co/> en el módulo de Datos Generales, la información sobre la conformación de dicha asociación, la cual se actualiza cada vez que se presenta una novedad. Adicionalmente, se remite copia escaneada del acta de constitución de la asociación de usuarios, dentro de 10 días hábiles siguientes a través del mismo aplicativo. En el acta de constitución se relacionará el nombre de sus integrantes y la Junta Directiva conformada por presidente, secretario

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

y tesorero; también deberá nombrarse un revisor fiscal que no hará parte de dicha Junta. El acta también contiene la identificación de la asociación, la identificación de sus integrantes, calidad de usuario de la IPS, dirección de residencia, contacto telefónico y el periodo para el que se haya constituido.

Igualmente, se mantiene en sus archivos copia de las citadas actas y las actas de reuniones mensuales con la asociación, así mismo de las acciones correctivas pertinentes y el resultado de esta gestión de acuerdo con las problemáticas y/o acciones de mejoramiento en la prestación de servicios consignados en las actas.

La convocatoria que realiza la IPS garantiza la conformación de la respectiva asociación de usuarios, sin que ello la faculte para intervenir en las decisiones propias de dicha asociación, quienes actúan bajo los principios de independencia y autonomía en su constitución y el ejercicio de sus funciones.

## 5.2 Conformación Asociación de Usuarios:

Las asociaciones de usuarios se constituirán con un número plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea de Constitución por la respectiva institución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes. (*Decreto\_1757\_1994.pdf*, s. f.)

La asociación será de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios. Además, debe elaborar su propio reglamento de funcionamiento, en donde debe prever la organización interna como miembros directivos y comités de trabajo de acuerdo con las necesidades y temas a tratar.

La asociación de usuarios elegirá sus representantes en asamblea general, para períodos de dos (2) años. Para su creación se elegirá un presidente, un vicepresidente y un secretario.

*Para ser elegido en un cargo de representación a nombre de la asociación de usuarios la persona debe:*

- Ser acudiente de un usuario de la IPS.
- No estar incurso en inhabilidades establecidas por la ley.

	<p><b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b>  <b>GETIÓN DEL USUARIO</b>  <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b></p>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

- No ser empleado de la IPS.
- Estar presente en el momento de la elección.

*Para adquirir la calidad de asociado se requiere cumplir con las siguientes condiciones y requisitos:*

- Ser acudiente de un usuario de la IPS.
- Presentar por escrito solicitud de admisión ante la Junta de Administración, en la que manifieste expresamente su voluntad de acogerse a los Estatutos.
- Los representantes de la Asociación de tendrán un (1) mes de plazo, contado a partir del día de recibo de la solicitud de ingreso para resolver su aceptación.

*Para el efecto, sus instancias de participación podrán ser:*

1. Un (1) representante ante la Junta Directiva de la respectiva empresa promotora de salud pública y mixta. (NO APLICA PARA LA IPS LUISA FERNANDA RI S.A)
2. Un (1) representante ante la Junta Directiva de la institución prestataria de servicios de salud de carácter hospitalario, pública y mixta. (NO APLICA PARA LA IPS LUISA FERNANDA RI S.A)
3. Un (1) representante ante el comité de participación comunitaria respectivo.
4. Un (1) representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social, elegido conforme a las normas que regulen la materia.
5. Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria, de la respectiva institución prestataria de servicios de salud, pública o mixta.

### 5.3 Publicación actos de conformación y funcionamiento:

La IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral S.A, publica y mantiene actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de su página web, mínimo con la siguiente información:

- Asociaciones de usuarios confirmadas.
- Dirección, lugar y horario de reuniones de las asociación y datos de contacto.

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

- Orientación sobre el proceso de afiliación a la Asociación de Usuarios, indicando los datos de contacto (nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono) del responsable de la afiliación a la Asociación de Usuarios.
- Nombres, apellidos y fecha de elección de los representantes de la Asociación de Usuarios ante las instancias definidas en la normatividad vigente.

#### 5.4 Funciones de la Asociación de Usuarios:

La Asociación de usuarios de la IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral S.A desarrollará entre otras las siguientes funciones:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud (EPS)
2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
3. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las directivas de la IPS Luisa Fernanda RI S.A
4. Informar al comité de ética y a las directivas de la IPS si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
5. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso en compañía del comité de ética de la IPS.
6. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y vigilar su cumplimiento.
7. Realizar seguimiento a la implementación de la Política de participación social en salud según la resolución 2063 de 2017.
8. Elegir democráticamente sus representantes ante la IPS por y entre sus asociados, para períodos máximos de dos (2) años.
9. Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria por períodos máximos de dos (2) años.

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

## 6. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – PPSS

La POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) Resolución 2063 de 2017 es un esfuerzo del Ministerio de Salud y Protección Social para dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud en el marco de la Ley 1438 de 2011, la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 y la Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015.

El objetivo general de PPSS es definir y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud -PAIS. (*politica-ppss-resolucion-2063-de-2017-cartilla.pdf*, s. f.)

Los objetivos específicos de la política de participación social en salud son:

- a. Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- b. Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.
- c. Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto – cuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.
- d. Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.
- e. Promover los procesos de gestión y garantía en salud, y la participación en la presupuestación participativa en salud.

En las acciones de responsabilidad de los actores del sistema en el marco de la resolución 2063 de 2017-ppss, la IPS Luisa Fernanda Rehabilitación Integral S.A debe:

<b>Agente – actor</b>	<b>IPS</b>
<b>Nivel de gobierno y/o institución</b>	Corresponde al territorio en donde opera en relación con el actor específico Asociación de usuarios
<b>Competencia</b>	Realizar las acciones establecidas por el Ministerio en la Resolución 2063 -2017 para la garantía de la participación social – PPSS.
<b>Interacciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con asociaciones de usuarios</li> <li>• Veedurías</li> </ul>
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la institucionalidad en salud para garantizar el derecho a la participación de los usuarios de la IPS.</li> <li>• Desarrollar las estrategias de comunicación, gestión y educación para empoderar a los usuarios de salud de la IPS.</li> <li>• Desarrollar las estrategias de comunicación, gestión y educación para generar una cultura de la salud con los usuarios de la IPS.</li> <li>• Formular e implementar el plan de acción para la implementación de la PPSS en el marco de su competencia.</li> <li>• Socializar el plan de acción y permitir su seguimiento por parte de la ciudadanía, entidad territorial, Ministerio de Salud y Protección Social y los entes de control.</li> <li>• Respetar, promover y proteger el derecho a la participación.</li> </ul>

### 6.1 Ejes Estratégicos y líneas de acción:

En los ejes se agrupan una serie de nudos problemáticos y sus posibles respuestas, de acuerdo con los cuales se definen las acciones a desarrollar, estos son (*Resolución No. 2063 de 2017.pdf, s. f.*):

EJES ESTRATÉGICOS	LÍNEAS DE ACCIÓN
<b>1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL:</b> El fortalecimiento de las capacidades institucionales para que el estado cumpla su papel de garante. Debe contar con los recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos. Se fortalecerán las estructuras del nivel nacional y del nivel	a. Destinar y gestionar los recursos financieros necesarios en los presupuestos en el nivel nacional y territorial orientados a fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación y en el desarrollo de la Política de Participación Social en Salud. b. Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el

<p>territorial que lideran la promoción de la participación social en salud.</p>	<p>derecho a la participación social, así como, herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector.</p> <p>c. Desarrollar una estrategia sistemática de asistencia técnica a las entidades territoriales para la implementación de la Política de Participación Social en Salud. (NO APLICA PARA LA IPS)</p> <p>d. Establecer mecanismos de cofinanciación de proyectos de inversión en los diferentes niveles de gobierno destinados a la promoción y gestión de la participación social en salud. (NO APLICA PARA LA IPS)</p> <p>e. Realizar gestiones interinstitucionales para la formación de la comunidad en planeación, presupuestación y control social en salud.</p> <p>f. Definir los lineamientos para las entidades territoriales y entidades del sector salud que propendan por garantizar la participación en la decisión en la gestión del sector salud en el marco del cumplimiento de los objetivos de la Política de Participación Social en Salud. (NO APLICA PARA LA IPS)</p> <p>g. Transversalizar los procesos y dinámicas de participación social en el ciclo de las políticas públicas del sector salud a nivel nacional y territorial.</p> <p>h. Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud.</p> <p>i. Realizar los ajustes normativos que permitan la participación en la gestión del sector salud en los diferentes niveles territoriales e institucionales para el cumplimiento de los objetivos de la Política de Participación en el marco de la Ley Estatutaria de Salud. (NO APLICA PARA LA IPS)</p>
<p><b>2. EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD:</b></p> <p>Es necesario el desarrollo de capacidades por parte de la ciudadanía para que logre cumplir un rol activo y el desarrollo pleno de la ciudadanía en salud. Se deben fortalecer</p>	<p>a. Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.</p> <p>b. Establecer incentivos que propicien la participación social y comunitaria.</p>

<p>todas las instancias formales y autónomas que desarrollen procesos participativos para impulsar la incidencia, exigencia y decisión en el marco de la gestión de las políticas, planes y programas en salud. Se propenderá por la legitimidad en la representatividad territorial e institucional, que facilite la coordinación entre los usuarios del Sistema de Salud y los entes responsables y vinculados con la salud, para garantizar la defensa de los derechos de salud y de participación social. Se trata de dotar de herramientas a las instancias, formas y organizaciones para que cumplan con su papel y se posibilite la garantía del derecho fundamental a la salud, lo que implica la coordinación entre instancias de participación y los mecanismos de coordinación entre los diferentes actores que les permita canalizar demandas relacionadas con la salud. Un elemento central de esta estrategia es ampliar la base de participantes y generar articulaciones y sinergias en pro del derecho.</p>	<p>c. Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud.</p> <p>d. Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.</p> <p>e. Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud.</p> <p>f. Gestionar recursos para la financiación para las iniciativas comunitarias para que la comunidad incida, intervenga y decida en el ciclo de las políticas en salud</p> <p>g. Definir los lineamientos que permitan a las entidades territoriales el establecimiento en sus presupuestos de los recursos necesarios para garantizar la participación de la comunidad en los espacios requeridos para la deliberación de las políticas públicas. (NO APLICA PARA LA IPS)</p> <p>h. Definir los mecanismos para fortalecer la representación de las comunidades en los espacios de incidencia en la política pública en salud. (NO APLICA PARA LA IPS)</p> <p>i. Definir los mecanismos de consulta y de la transferencia de la información requerida para garantizar la participación de la comunidad, en las definiciones de política integral de salud, en las prioridades en salud, así como en inclusiones y exclusiones. (NO APLICA PARA LA IPS)</p>
<p><b>3. IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD:</b></p> <p>La salud como construcción social se ubica en la esfera pública (lo que es de todos de forma simbólica y material). En tal sentido, el Estado debe fomentar el desarrollo de la apropiación de la salud en la vida cotidiana y en el ejercicio del cuidado (colectivo) y del autocuidado (individual) como elemento esencial para el cumplimiento del derecho a la salud.</p>	<p>a. Diseñar una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria.</p> <p>b. Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género.</p> <p>c. Conformar y/o consolidar mecanismos y espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención.</p> <p>d. Incorporar la Política de participación en los lineamientos de salud pública orientados a las entidades territoriales.</p>

	<p>e. Incorporar la política de participación en los lineamientos de salud pública orientados a las entidades territoriales. (NO APLICA PARA LA IPS)</p>
<p><b>4. CONTROL SOCIAL EN SALUD:</b></p> <p>El control ciudadano sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema es un elemento crucial para la garantía del derecho a la salud y para que la ciudadanía apropie de manera significativa la construcción social de la salud. Por ende, se requiere el fortalecimiento explícito del Control Social y las veedurías ciudadanas en salud.</p>	<p>a. Impulsar procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social en salud en temas relacionados con la gestión pública.</p> <p>b. Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones.</p> <p>c. Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud, lo cual incluye el reconocimiento a veedores y a sus redes.</p> <p>d. Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.</p> <p>e. Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud.</p> <p>f. Crear un observatorio de participación y control social en salud. (NO APLICA PARA LA IPS)</p>
<p><b>5. GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN:</b></p> <p>Esta estrategia permitirá que la ciudadanía apropie instrumentos de gestión del sector salud para impulsar la definición, implantación y control de políticas, programas, proyectos y servicios de salud. Este ejercicio pasa por la configuración de dispositivos y condiciones para el ejercicio de la participación como la generación de proyectos, incentivos u otras formas que potencien de manera efectiva las capacidades de la ciudadanía.</p>	<p>a. Diseñar y desarrollar las metodologías de planificación y presupuestación participativa con énfasis en la garantía de la participación de la población en la identificación, priorización, presupuestación, atenciones en salud y la solución de los problemas de salud de su entorno.</p> <p>b. Implementar los dispositivos que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales.</p> <p>c. Definir los mecanismos que permitan la participación de la población en la toma de decisiones en la inversión pública.</p> <p>d. Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión. (NO APLICA PARA LA IPS)</p>

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

Dando cumplimiento con los lineamientos estipulados en la Resolución 2063 de 2017 la IPS implementa la política así:

1. Disponiendo el alistamiento institucional que permita el desarrollo de la PPSS con los recursos humanos y logísticos que se requieran y
2. Formulando los planes de acción que garanticen, a través de la definición de las metas, líneas de acción, actividades y recursos financieros, el cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los ejes estratégicos de la PPSS.

#### 6.1 Planeación, ejecución y seguimiento de la PPSS:

Se desarrolla una matriz en la cual se realiza la planeación y el seguimiento de la PPSS.

	<b><u>MACROPROCESO MISIONAL</u></b> <b>GETIÓN DEL USUARIO</b> <b>PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código:MM-GU-D01.0
		Versión:3.0
		Vigente a partir de: septiembre 2024

## BIBLIOGRAFÍA

*CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018.pdf*. (s. f.). Recuperado 20 de junio de 2019, de

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%20008%20DE%202018.pdf>

de, A. (s. f.). *Fichas técnicas de Indicadores de Calidad Resolución 0256 de 2016*. 128.

*Decreto\_1757\_1994.pdf*. (s. f.). Recuperado 7 de julio de 2020, de

[https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013\\_html/Normas/Decreto\\_1757\\_1994.pdf](https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Decreto_1757_1994.pdf)

*Politica-ppss-resolucion-2063-de-2017-cartilla.pdf*. (s. f.). Recuperado 7 de julio de 2020, de

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/GT/politica-ppss-resolucion-2063-de-2017-cartilla.pdf>

*Resolución No. 2063 de 2017.pdf*. (s. f.). Recuperado 7 de julio de 2020, de

[https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202063%20de%202017.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202063%20de%202017.pdf)

*SuperSalud, Circular Externa 202315100000010-5 de 2023*. (s. f.). Centro de Estudios

Regulatorios. Recuperado 30 de junio de 2023, de

<https://www.cerlatam.com/normatividad/supersalud-circular-externa-202315100000010-5-de-2023>



4.7

4.8

4.9

4.10

5. Desarrollo de los temas

Se reúnen los integrantes del comité para revisar y actualizar acto administrativo del comité de ética y para realizar el cronograma anual de actividades que realizara el comité.  
 Este año se que el trabajo del comité estará encaminado a la humanización en la prestación de los servicios.

Cronograma del comité para el año 2024

CRONOGRAMA COMITÉ DE ÉTICA	
Mes	Tema
ENERO	Reunión de planeación y revisión de acto administrativo
FEBRERO	PQRS
Marzo	HSS: AUTOCONOCIMIENTO: Fortalezas y debilidades
Abril	Encuestas
Mayo	HSS: Respeto
Junio	
Julio	Empatia-Encuestas
Agosto	HSS: Solidaridad
Septiembre	HSS: Bienestar
Octubre	Encuestas
Noviembre	Beneficios y resultados de la HSS

6. Nuevos compromisos

COMPROMISO	RESPONSABLE	FECHA

Firma de verificación:

**GLORIA STELLA LOPEZ ECHEVERRI**  
**DIRECTORA GENERAL**

FECHA	11-02-2024.
TEMARIO	PQR.
OBJETIVO	Presentar el proceso de PQR al personal de la IPS.
EXPOSITOR	Comité de Ética.

NOMBRE DEL PROFESIONAL	CARGO
Juan Pablo Apila Valdezama.	Fonoaudióloga.
Cristina Arango Rivera	Y
JUAN ISABEL RESTREPO BARRAZA	T.O
Mica Acuña Apila	T.O
Gilvia Lizcano	Psicóloga
Homelo Bedoya	Psicóloga
Veronica Gomez C	Auxiliar T.
Maria Fernanda Anticich	Fonoaudióloga
Sara Chica Bedoya	Fonoaudióloga
Diana Lopez	Directora Asistiva
José Ignacio Velásquez	Direct. Finanzas
Maria Cruz Lopez	Direct. Comisiones
Delisa Pérez Mejía	Fisioterapeuta
ISABEL C. ESPINAL	COORDINADORA IPS
Paola A. Gamboa O	Coordinadora Terapéutica
Maria Cecilia Piza A	Edu. Especial
Daniela Ramirez B.	Fonoaudióloga
Yusany Arenas U	Educadora especial
Juliano Gallego J	Fisioterapeuta
Andrés Buites Naranjo	Fonoaudióloga
Monica Sepúlveda	Ed. Especial
Tatiana Ochoa	Ax. Administrativa
Marina Cano	Auxiliar T.O
María El	DIRECTOR GENERAL
Daniela Juado	T. ocupacional





<b>FECHA</b>	
<b>TEMARIO</b>	Resultados encuestas
<b>OBJETIVO</b>	Socializar el resultado de las encuestas a usuarios.
<b>EXPOSITOR</b>	Comité de ética

NOMBRE DEL PROFESIONAL	CARGO
Laura Tuberguía	Recepción
Diana Pineda Velásquez	Terapeuta Ocupacional
Vanessa Cano	Auxiliar T.O
Diana Martínez	Terapeuta Ocupacional
Daniela Ramirez B.	Fonoaudióloga
María Fernanda Hurtado	Fonoaudióloga
Andrés Ayala Valderrama	Fonoaudióloga
María Elena A.	Ed. Especial
Verónica Gómez C.	Psicóloga
Yessica Ortiz López	Auxiliar Adm.
Melina Pérez Mejía	Fisioterapia
Luzmila González	Fisioterapeuta
Cristina Arango Rivera	Ψ
Sara Chica Padilla	Fonoaudióloga
Mariana Boduya	Psicóloga
Gulvia Lizariozu	Psicóloga
Mónica Sepúlveda	Ed. Especial
Marcy Cano López	Directora de Comunicaciones
KAROL C. ESPINAL	COORDINADORA IPS