

ÁREA	Administrativa		
PROCESO	Gestión de Atención al Usuario	PROGRAMA	
ASUNTO	Capacitación Control Social en Salud		
OBJETIVO	Brindar información y herramientas a los usuarios de Caminos IPS Sede Mahates, sobre el concepto de Control Social en Salud, sus mecanismos de participación, derechos y deberes, con el fin de fortalecer la vigilancia ciudadana y la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.		
MODALIDAD	PRESENCIAL	X	LUGAR
	VIRTUAL		ENLACE DE REUNIÓN

HORA DE LA REUNIÓN (HH:MM)	9:00 am	FECHA DE LA REUNIÓN DD/MM/AAAA	27/02/2025
----------------------------	---------	--------------------------------	------------

ORDEN DEL DÍA

1. Concepto de Control Social en Salud.
2. Derechos y deberes de los usuarios.
3. Mecanismos de participación ciudadana.
4. Conclusiones.

DESARROLLO DE LA AGENDA

Verificación de los asistentes:

Se realiza reunión a las 9:00 a.m. en Caminos IPS SAS sede Mahates moderada por Líder de experiencia al usuario, Yara de la Hoz, quien realizó la verificación del quórum, obteniendo un resultado del 100% de asistencia de los convocados.

Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores:

COMPROMISOS					
Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE		FECHA	
1	Detallar los compromisos pactados.	Nombres y Apellidos Cargo		DD	MM AAAA

Desarrollo de la agenda:

Líder de experiencia al usuario, Yara de la Hoz, realiza capacitación a los usuarios sobre el control social en salud, expone deberes y derechos de los usuarios y los mecanismos de participación ciudadana.

3. Concepto de Control Social en Salud.

El Control Social en Salud es el derecho y el deber que tienen los ciudadanos de participar activamente en la vigilancia, seguimiento y evaluación de la gestión pública y de la prestación de los servicios de salud, con el fin de garantizar que estos se brinden con calidad, oportunidad, transparencia y respeto por la dignidad humana.

En el sector salud, el control social permite que los usuarios no solo reciban servicios, sino que también puedan opinar, proponer mejoras, presentar inquietudes y hacer seguimiento a la gestión de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) y demás actores del sistema.

La participación ciudadana es fundamental porque:

✓ **Garantiza la transparencia**

Permite que los usuarios vigilen el uso adecuado de los recursos y la correcta prestación de los servicios.

✓ **Mejora la calidad del servicio**

Cuando los usuarios expresan sus necesidades y sugerencias, la IPS puede implementar acciones de mejora continua.

✓ **Fortalece la confianza**

Genera relaciones más cercanas y transparentes entre la comunidad y la institución.

✓ **Promueve el respeto por los derechos en salud**

Los usuarios informados pueden exigir el cumplimiento de sus derechos y cumplir sus deberes de manera responsable.

✓ **Contribuye a la toma de decisiones**

La participación permite que las decisiones institucionales tengan en cuenta la voz de la comunidad usuaria.

Posteriormente, se les recuerda a los usuarios Derechos y Deberes de los usuarios en Caminos IPS.

Derechos de los usuarios

4. Derecho acceder, en condiciones de calidad y oportunidad y sin restricción a los servicios ofertados en fundación caminos IPS; siendo afiliado de la EPS mutual ser.
5. Derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud que van a prestar la atención requerida.
6. Derecho recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.
7. Derecho disfrutar y mantener una comunicación plena y clara con el personal de la salud, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales y en caso de enfermedad, estar informado de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
8. Derecho a que los familiares o representantes, en caso de inconsciencia, incapacidad o minoría de edad consientan o rechacen procedimientos o tratamientos, dejando expresa constancia en lo posible escrita de su decisión.
9. Derecho a mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la historia con su autorización o por parte de las autoridades competentes en las condiciones que la ley determine.
10. Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, su intimidad, así como las opiniones personales que tenga, sin recibir trato discriminatorio.
11. Derecho a recibir los servicios de salud en condiciones de habitabilidad, higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
12. Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa o si no profesa culto alguno.
13. Derecho a recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como de recibir una respuesta oportuna.
14. Derecho a presentar mediante los canales y mecanismos de atención al usuario, las inconformidades generadas por la prestación del servicio; con el fin de mejorar nuestra atención.

Deberes de los Usuarios

15. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
16. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
17. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
18. Respetar y tratar con cortesía al personal responsable de la prestación del servicio de salud.
19. Usar adecuada y racionalmente los servicios de salud cuando verdaderamente los necesite, así como los recursos de la institución.
20. Cumplir con las normas establecidas, especialmente asistir a sus citas programadas.
21. Cancelar las citas programadas en caso de no asistir, a través de la línea call center 6475070 opción 2.
22. Presentar el documento de identidad, órdenes y remisiones (si se requiere) para la prestación del servicio.
23. Mantener actualizados los datos personales para un mejor acceso a la información y a nuestros servicios; tales como: dirección, teléfono, documento de identidad.

24. Suministrar al equipo médico y profesionales de la salud, la información de manera voluntaria, oportuna, completa y detallada de los síntomas, enfermedades y demás aspectos relacionados con la salud del paciente, que se requiera para efectos de recibir el servicio.
25. Aceptar las consecuencias cuando rehusé o rechacé el tratamiento o las indicaciones sugeridas por el médico tratante o el profesional de la salud.

Mecanismos de participación ciudadana.

Los mecanismos de participación ciudadana son herramientas que permiten a los usuarios intervenir activamente en el seguimiento, vigilancia y mejoramiento de los servicios de salud. Estos espacios fortalecen el Control Social y promueven la transparencia en la gestión institucional. Se describieron los principales mecanismos:

- **Asociación de Usuarios.**
Es un grupo conformado por usuarios atendidos por la IPS, cuyo propósito es representar los intereses de la comunidad ante la organización.
- **Veedurías Ciudadanas.**
Son mecanismos de vigilancia conformados por ciudadanos que ejercen control sobre la gestión pública y la correcta prestación de los servicios.
- **Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.**
Es un mecanismo institucional mediante el cual los usuarios pueden manifestar:
 - ✓ Petición: Solicitud de información o servicios.
 - ✓ Queja: Manifestación de inconformidad frente a la atención recibida.
 - ✓ Reclamo: Exigencia por incumplimiento de un derecho.
 - ✓ Sugerencia: Propuesta para mejorar el servicio.
 - ✓ Felicitaciones.

Conclusiones:

La líder de Experiencia al Usuario llevó a cabo la capacitación dirigida a los usuarios, abordando de manera clara y participativa el concepto de Control Social en Salud, resaltando su importancia como derecho y deber ciudadano para garantizar la transparencia, calidad y mejora continua en la prestación de los servicios.

Durante la jornada se socializaron los derechos y deberes de los usuarios en Caminos IPS, enfatizando la importancia del respeto mutuo, el autocuidado, el uso adecuado de los servicios y el cumplimiento de las normas institucionales, así como el derecho a recibir una atención digna, oportuna, segura y con calidad.

De igual forma, se explicaron los mecanismos de participación ciudadana disponibles, tales como la Asociación de Usuarios, las Veedurías Ciudadanas y el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, destacando estos espacios como herramientas fundamentales para fortalecer la comunicación entre los usuarios y la institución, promover la mejora continua y garantizar el ejercicio efectivo del control social.

La actividad permitió sensibilizar a los asistentes sobre la importancia de su participación dentro del sistema de salud, fomentando una cultura de corresponsabilidad, respeto y compromiso con el mejoramiento de los servicios prestados por la IPS.

No siendo otro el motivo de la presente se da por finalizada la jornada de capacitación, dejando constancia del cumplimiento de los objetivos propuestos.

Proposiciones y varios:

N/A

COMPROMISOS

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA
----	-------------	-------------	-------

HORA DE FINALIZACIÓN HH:MM

11:00 Am

FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN DD/MM/AAAA

FIRMA DE LOS ASISTENTES

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad presencial) *

Nº	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA (Habilitado para firma digital)
----	---------------------	-------	--

Nº	NOMBRE	C.C.	CONTACTO	FIRMA
1	Juana Coto A.	1048935546	3727275967	Leema Coto
2	Melania T. Perez	30870789	3165810977	Melania Perez
3	Melania Triant	220148536	3165810977	Melania Triant
4	Librada Mendoza	22953669		Librada
5	Isabel Puella M.	1048438047	3169247613	Isabel
6	Lina amor atencio	2319072382	315245136	Lina amor atencio
7	Elsa Orozco Perez	22777906	315245136	Lina amor atencio
8	Romina Belon castillo	30854122	3003517152	Romina Belon
9	Darlin A Porto R.	1.04894226	3019245582	Darlin A Porto
10	Nohemis deira cotto	30854151	3005298423	Nohemis
11	Angela Marquez	33148.185		Angela M. D.R.
12	Cecilia Burgos	30853983	3102257579	Cecilia Burgos
13	Alinson Caicedo	1048934501	3128065628	Alinson C.
14	Tatiana Valdes	30834738	3135400651	Tatiana
15	Gerardo Orozco	7306049	3014706376	Gerardo Orozco
16				
17				
18				

Vigilado Supersalud