

| | | | | | | |
|---|---|--------------|-----------------|----------------|----------|--------------------|
|  | GESTION DEL USUARIO | | | | | |
| | PARTICIPACION SOCIAL | | | | | |
| | POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL | | | | | |
| | GAUS-P-01 | FECHA | 31/08/21 | VERSION | 1 | Páginas (3) |

POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA IPS GLOBAL SAFE SALUD

La Ips GLOBAL SAFE SALUD promueve y facilita la Política de Participación Ciudadana, en el marco de la Constitución Política y al servicio del interés general, fundado en los principios de la igualdad, la moralidad, la eficacia, economía, celeridad e imparcialidad, la publicidad, teniendo en cuenta los fines del Estado y contando con las herramientas necesarias para el cumplimiento de la calidad en la gestión.

1. **OBJETIVO:** Fortalecer los mecanismos, métodos, procedimientos, control, planeación y evaluación de la gestión, que facilite la efectiva participación ciudadana al interior La Ips GLOBAL SAFE SALUD
2. **ALCANCE:** La Política de Participación Ciudadana, es de obligatorio cumplimiento y trazable a todos los procesos La Ips GLOBAL SAFE SALUD
3. **RESPONSABILIDAD:** atención al usuario
4. **DEFINICIONES:**
 - **PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
 - **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
 - **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
 - **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
 - **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
 - **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
 - **Satisfacción del Cliente:** Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario tomar el concepto de satisfacción, como uno de los

| | | | | | | |
|---|---|--------------|-----------------|----------------|----------|--------------------|
|  | GESTION DEL USUARIO | | | | | |
| | PARTICIPACION SOCIAL | | | | | |
| | POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL | | | | | |
| | GAUS-P-01 | FECHA | 31/08/21 | VERSION | 1 | Páginas (3) |

indicadores de evaluación en la prestación de los servicios, no se puede construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones de salud, si no garantizamos satisfacción.

- **Medición de percepción de usuario:** Evaluar la calidad desde la perspectiva del usuario, permite medir ante un proceso de aplicación de encuesta y tabulación de la información, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios de sus mismas necesidades y expectativas. Hay un sujeto (paciente), que viene a nosotros esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.
- **Canales de Comunicaciones del usuario:** medios de comunicación del usuario con la administración.
- **Participación Ciudadana:** Integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, la participación colectiva o individual, entendida esta como algo de lo que todos formamos

2. **POLITICA:** Se define como la manera de gestionar oportunamente la orientación y requerimiento de los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas, dentro de una cultura de servicio en el marco del restablecimiento de sus derechos de acuerdo con las disposiciones legales vigentes, con la participación de las áreas involucradas quienes desarrollan planes de mejoramiento para el seguimiento y control de calidad.

3. **DESARROLLO DE LA POLITICA:** Teniendo en cuenta los propósitos y necesidad de implementar la política de Atención al Ciudadano, están los canales de comunicación para recepcionar las PQRSF, medios de comunicación del usuario con la Administración. Para tal efecto se tiene, Buzones de sugerencias, Encuestas para medir la satisfacción del usuario, que de manera permanente se realizan haciendo acompañamiento al usuario, contando con los formatos actualizados y lapiceros para su diligenciamiento, para efectos de la cuantificación y estadística se tiene en cuenta el tamaño de la muestra y se actualiza cada año

El recurso humano, administra los canales de comunicación del usuario para resolver solicitudes sugerencias y otros, cuentan con herramienta tecnológica, que le permite hacer seguimiento para dar cumplimiento a la oportunidad de respuesta.

Como política de control y calidad, la IPS trabaja sobre indicadores y la gestión de participación social, no se aparte de ello, por lo tanto, se rinden indicadores sobre la gestión realizadas de las PQRSF, para su revisión y planes de mejoramiento. Dentro la organización se estableció seguimiento

| | | | | | | |
|---|---|--------------|-----------------|----------------|----------|--------------------|
|  GLOBAL SAFE SALUD | GESTION DEL USUARIO | | | | | |
| | PARTICIPACION SOCIAL | | | | | |
| | POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL | | | | | |
| | GAUS-P-01 | FECHA | 31/08/21 | VERSION | 1 | Páginas (3) |

buscando generar sensibilización y oportunidad por parte de los líderes de cada proceso para contestar las inquietudes que formulan los ciudadanos.

5. **PRINCIPIOS ORIENTADORES:** Compromiso, seguridad y trato digno al usuario y su familia. Mística formación y vocación.

6. **Jornada de reconocimiento institucional:** dirigida a los integrantes de la alianza de usuarios. Directriz institucional que incluye a los integrantes de la alianza como población preferencial en el acceso de los servicios de salud respetando la normatividad vigente en el tema, en el marco de la política institucional de incentivos para la participación