CENDIT
Centro de Diagnóstico y Tratamiento

Participación Social Ciudadana en Salud

Usuarios comprometidos con una mejor atención



PROPIEDAD CENDIT

Contenido

1. Introducción
2. Objetivos
3. Marco normativo
4. ¿Qué es la participación social ciudadana?
5. ¿Quiénes pueden participar?
6. Formas de participación
7. Asociación de Usuarios
8. Canales de participación
9. Compromisos institucionales
10. Conclusiones

CENDIT
Centro de Diagnóstico y Tratamiento



PROPIEDAD CENDIT

Introducción



En **CENDIT S.A.S.**, promovemos la participación activa de nuestros usuarios, sus familias y la comunidad, como un compromiso con la calidad, la seguridad y el mejoramiento continuo de nuestros servicios de salud.



PROPIEDAD CENDIT

Objetivos

Objetivo general

Promover la participación social ciudadana en salud de nuestros usuarios, para fortalecer la calidad, la seguridad y la humanización en la prestación de los servicios de CENDIT S.A.S.

Objetivos específicos

- **Informar** y capacitar a los usuarios.
- **Facilitar** los mecanismos de participación.
- **Fortalecer** la Asociación de Usuarios.
- **Incorporar** las sugerencias en el mejoramiento institucional.

PROPIEDAD CENDIT

Marco normativo

Nuestra política se fundamenta en:

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Ley 100 de 1993.
- Decreto 1757 de 1994 (Participación social en salud).
- Ley 1438 de 2011.
- Resolución 2063 de 2017 (Política de Participación Social en Salud – PPSS).
- Resolución 3100 de 2019 (Habilitación).
- Normatividad vigente aplicable.



PROPIEDAD CENDIT



¿Qué es la participación social ciudadana en salud?

Es el derecho que tienen los usuarios, sus familias y la comunidad de vincularse en acciones colectivas para identificar, analizar y proponer soluciones a las necesidades en salud, de manera democrática, informada y concertada.



Participar es cuidar la salud,
mejorar los servicios y fortalecer nuestros derechos.

PROPIEDAD CENDIT

Principios de la participación

- Enfoque de derechos
- Equidad
- Transparencia
- Solidaridad
- Autonomía
- Diversidad
- Territorialidad
- Corresponsabilidad

PROPIEDAD CENDIT

¿Quiénes pueden participar?



- Todos nuestros usuarios.
- Familiares y cuidadores.
- Organizaciones comunitarias.
- Asociación de Usuarios.
- De manera individual, a través de los canales institucionales.

PROPIEDAD CENDIT

Formas de participación en salud

Participación Ciudadana

Ejercicio individual de los derechos y deberes del usuario.

Participación Comunitaria

Organizaciones comunitarias en la planeación, gestión, evaluación y veeduría.

Participación en la Institución

Interacción con la IPS para contribuir al mejoramiento de la prestación del servicio.

PROPIEDAD CENDIT

Asociación de Usuarios

Es un grupo conformado por personas comprometidas con la vigilancia de la calidad, la seguridad en la prestación de los servicios de salud y la garantía de los derechos y deberes de los pacientes.

Funciones principales

- Asesorar a los usuarios.
- Participar en reuniones con la Gerencia.
- Informar y gestionar las quejas de los usuarios.
- Proponer acciones de mejora.
- Promover la educación en salud.



PROPIEDAD CENDIT

Requisitos para hacer parte

- Ser mayor de 18 años.
- No ser empleado de CENDIT.
- Disponer de tiempo para las actividades.
- Conocer el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Actitudes de solidaridad y capacidad de negociar conflictos.



PROPIEDAD CENDIT

Canales de participación

Oficina de Atención al Usuario – SIAU
Orientación, sugerencias y acompañamiento.

Buzón de Sugerencias
Ubicado en la sede.

Correo electrónico
soportes@ipscenditsas.com

PQRSF
Quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.

Reuniones de la Asociación de Usuarios
Espacio de diálogo y concertación.



PROPIEDAD CENDIT

Compromisos de CENDIT

- Garantizar espacios y mecanismos de participación.
- Brindar información clara, oportuna y veraz.
- Escuchar y gestionar las sugerencias de los usuarios.
- Involucrar a la Asociación de Usuarios en el mejoramiento.
- Realizar capacitación continua a los usuarios.
- Realizar seguimiento y evaluar los resultados.

PROPIEDAD CENDIT

Beneficios de la participación

Mejora la calidad de los servicios

Fortalece la seguridad del paciente

Promueve la humanización

Contribuye al bienestar de la comunidad

PROPIEDAD CENDIT

Conclusiones

- La participación social ciudadana es un derecho y una responsabilidad de todos.
- Permite mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.
- Fortalece la relación entre usuarios e institución.
- En CENDIT, estamos comprometidos con una atención humanizada y centrada en el usuario.



PROPIEDAD CENDIT

¡Participar nos une por una mejor salud!

CENDIT
Centro de Diagnóstico y Tratamiento

Tu voz también cuenta



PROPIEDAD CENDIT