

PROGRAMA DE FORMACIÓN EN PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD ALPHA SALUD IPS

MÓDULO: CONTROL SOCIAL DIRIGIDO A LA ALIANZA DE USUARIOS ALPHA SALUD IPS

Dirigido a: Asociación/Alianza de Usuarios

Responsable: BRIANNA MADUEÑO

1. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer las capacidades de la Alianza de Usuarios en el ejercicio del control social, promoviendo la vigilancia, seguimiento y evaluación de los servicios de salud prestados por la IPS.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender el concepto de participación social en salud
- Identificar los mecanismos de control social
- Promover el uso adecuado de herramientas como PQRS
- Fomentar la veeduría ciudadana y la transparencia

3. CONTENIDO DEL MÓDULO

Tema 1: Participación Social en Salud (30 min)

- Concepto de PPSS
- Importancia en el sistema de salud
- Rol de la comunidad

Tema 2: Control Social en Salud (30 min)

- Definición de control social
- Derechos y deberes de los usuarios
- Funciones de la Asociación de Usuarios

Tema 3: Herramientas de Control Social (30 min)

- PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias)
- Encuestas de satisfacción
- Actas y seguimiento
- Veedurías ciudadanas

Tema 4: Ejercicio Práctico (30 min)

- Simulación de apertura de buzón PQRS
- Análisis de casos reales
- Identificación de mejoras

4. METODOLOGÍA

- Exposición participativa
- Taller práctico
- Análisis de casos
- Preguntas y respuestas

5. RECURSOS

- Presentación en diapositivas
- Formatos institucionales (actas, PQRS)
- Material didáctico
- Cartillas informativas

6. EVALUACIÓN

- Participación activa
- Preguntas de verificación
- Encuesta de satisfacción

7. INDICADORES

- Número de usuarios capacitados
- Nivel de comprensión del tema
- Participación en actividades de control social

8. EVIDENCIAS

- Listado de asistencia
- Registro fotográfico
- Acta de capacitación
- Encuestas aplicadas

9. RESULTADO ESPERADO

Usuarios empoderados y capacitados para ejercer control social, fortaleciendo la transparencia, la calidad del servicio y la participación en la gestión institucional.

Elaboró: BRIANNA MADUEÑO

Revisó y Aprobó: NAYRETH GARCIA BRUGES

ACTA DE ALIANZA DE USUARIOS ALPHA SALUD IPS

Fecha: 23/02/2025

3:00 P.M.

- Objetivo Fortalecer las capacidades de la Alianza de Usuarios en el ejercicio del control social, promoviendo la vigilancia, seguimiento y evaluación de los servicios de salud prestados por la IPS [nombre de la IPS].

Proceso Responsable: GERETE / TRABAJADORA SOCIAL

Líder Responsable: NAYRETH GARCIA

Integrantes Grupo PAMEC

Nombre del Líder	Nombre del Proceso
NAYRETH GARCIA	GERENTE / ODONTOLOGA
LUISA FERNANDA LOPEZ	AUXILIAR DE ODONTOLOGIA
YAMIRA GARCIA	SUBGERENTE
BRIANNA MADUEÑO	TRABAJADORA SOCIAL

Orden del día:

Agenda y desarrollo

- Apertura y registro de asistentes.
- Presentación del objetivo y alcance de la reunión.
- Diagnóstico de capacidades actuales de la Alianza de Usuarios en control social.
- Presentación de indicadores de calidad y satisfacción de servicios de la IPS.
- Taller de vigilancia y seguimiento: metodologías, instrumentos y roles.
- Elaboración de plan de fortalecimiento de capacidades y cronograma.
Plan de acción y compromisos
 - Compromisos de la IPS
 - para responder a las observaciones y facilitar datos.
- Calendario de próximas reuniones y revisión de avances.
Documentación y transparencia
- Los acuerdos, observaciones y recomendaciones deben quedar registrados en acta y difundidas entre las partes interesadas.
- Se acuerda la periodicidad de divulgación de resultados a la comunidad de usuarios.
- Representante de ALPHA SALUD IPS
- Anexo 4: Calendario de actividades y responsables

-
- 4 conclusiones del Ejercicio
- Se realiza socialización Diagnóstico de capacidades actuales de la Alianza de Usuarios en control social en ALPHA SALUD IPS

Compromisos		
Actividad	Responsable	Fecha
Presentación de indicadores de calidad y satisfacción de servicios de la IPS	Brianna Madueño	30/06/ 2025

Cronograma de actividades Marzo – Agosto 2025

Mes	Actividades	Responsable(s)	Formatos recomendados
Marzo	- Diagnóstico inicial de capacidades actuales de la Alianza de Usuarios.	Coordinador de la Alianza de Usuarios Equipo de Calidad de IPS Alpha Salud	Formato de diagnóstico / encuesta de autodiagnóstico (digital o impreso)
	Taller introductorio sobre control social y derechos en salud.	Facilitador experto en control social	Presentación PPT Lista de asistencia Evaluación breve
Abril	- Capacitación sobre vigilancia y seguimiento de servicios odontológicos.	Equipo de Calidad Odontólogo líder	Manual o guía de vigilancia Registro de asistencia Evaluación de aprendizaje
	- Elaboración participativa de indicadores de calidad y satisfacción.	Alianza de Usuarios Equipo de Calidad	Formato para definición y registro de indicadores (tabla Excel o plantilla Word)

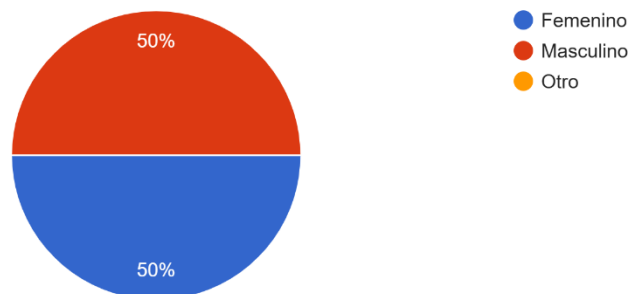
Mes	Actividades	Responsable(s)	Formatos recomendados
Mayo	- Implementación de mecanismos de recolección de información (encuestas, entrevistas).	Equipo de Calidad Miembros de la Alianza	Encuesta de satisfacción del paciente (impresa o digital) Guía para entrevistas semiestructuradas
	- Reunión de seguimiento para analizar avances y dificultades.	Coordinador de la Alianza Directivo de la clínica	Acta de reunión Presentación de resultados preliminares
Junio	- Taller de evaluación y análisis de la información recopilada.	Facilitador experto en análisis de datos Equipo de Calidad	Formato de matriz de análisis de datos
	- Diseño de planes de mejora en conjunto con la clínica.	Equipo directivo Alianza de Usuarios	Plantilla para plan de acción Cronograma de actividades
Julio	- Socialización pública de resultados preliminares y recomendaciones.	Coordinador de la Alianza responsable de comunicación de la clínica	Informe resumido para público Presentación PPT Material gráfico (posters, folletos)

Mes	Actividades	Responsable(s)	Formatos recomendados
	Capacitación en comunicación efectiva para la Alianza de Usuarios.	Experto en comunicación Equipo de calidad	Guía o manual de comunicación Ejercicios prácticos
Agosto	- Evaluación final del	Comité de seguimiento Equipo de Calidad	Formato de evaluación final Encuesta de satisfacción
	- Elaboración de informe final y plan de sostenibilidad.	Coordinador de la Alianza Equipo dirección	

ENCUESTA

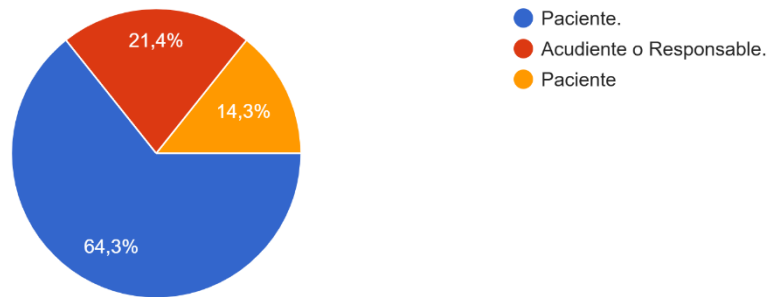
Genero.

14 respuestas



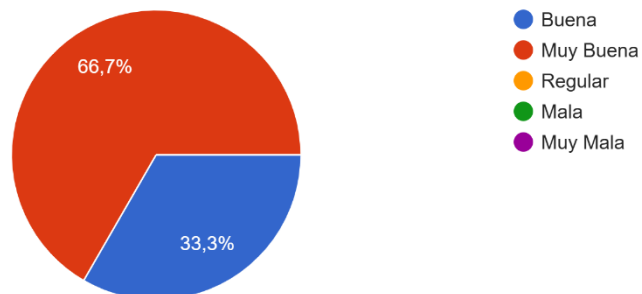
Es usted?

14 respuestas



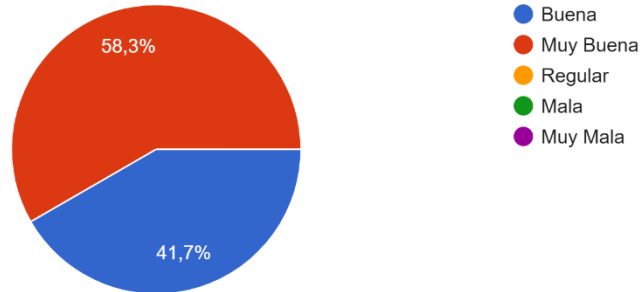
1.¿Cómo calificarías tu experiencia general en consultorio?

12 respuestas



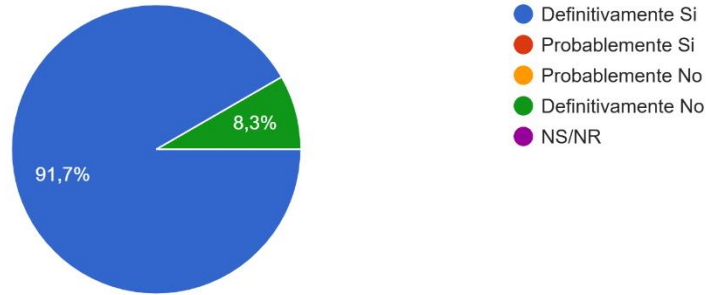
2.¿Cómo valoras la atención del personal de recepción?

12 respuestas



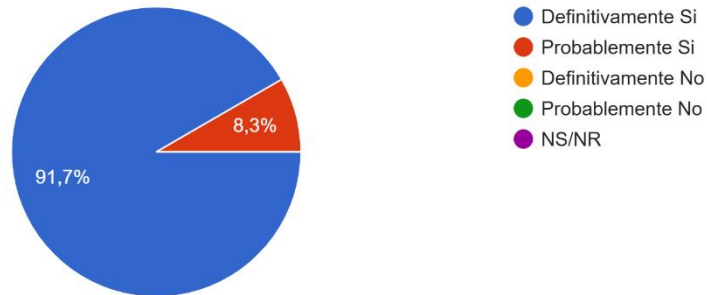
3.¿El medico tratante te explico claramente su diagnostico y tratamiento?

12 respuestas



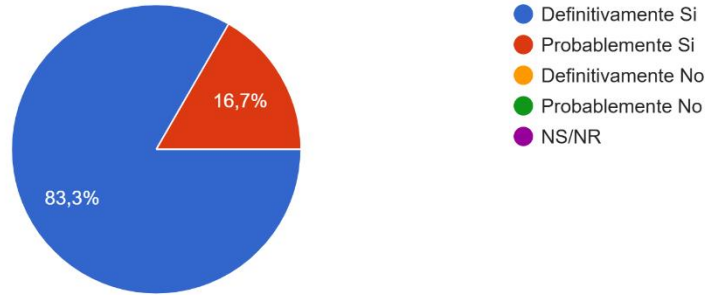
4.¿Te sentiste cómodo/a y bien atendido/a durante su tratamiento?

12 respuestas



5.¿Recomendaría nuestros servicio a familiares y amigos?

12 respuestas



¿Cómo calificaría su experiencia global frente a los servicios recibidos?

12 respuestas

