



SC-CER598363



NEUROTRAUMA CENTER & CUIDAMED S.A.S

Con amor se logra la recuperación

PROGRAMA LIGA DEL USUARIO

GESTIÓN DEL MEJORAMIENTO DE CONTINUO

PG-GMC-AU-01

VERSIÓN 01

SEPTIEMBRE 2026

www.neurotraumacenter.org
[@Neurotraumacenter](https://www.instagram.com/Neurotraumacenter)





SC-CER598363

Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.	OBJETIVOS	4
1.1	OBJETIVO GENERAL	4
1.2	OBJETIVO ESPECIFICO	4
2.	ALCANCE	4
3.	DESCRIPCION DE LA EMPRESA	5
3.1	QUIENES SOMOS.	5
3.2	IDENTIDAD INSTITUCIONAL	5
4.	NORMATIVIDAD APLICABLE:	7
5.	TERMINOS Y DEFINICIONES:	8
6.	CONFORMACIÓN DE LA LIGA DEL USUARIO	9
6.1	¿Qué es la liga?	9
6.2	¿Como se organiza la liga?:	9
6.3	Funciones de la liga de usuarios	9
6.4	¿Cada cuánto, qué temas se trabajan y en dónde se reúne la liga de usuarios?	10
6.5	¿Cómo puede usted participar en una liga de usuarios?	11
6.6	7.5 ¿por qué es importante que usted asista a la liga de usuarios?	11
7.	DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS	11
7.1	Derechos	11
7.2	Deberes	14
7.3	Derechos y deberes del padre, madre, acudiente y/o cuidador	17
7.3.1	Derechos	17
7.3.2	Deberes	18
8	¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD?	19
9	¿QUÉ BUSCA LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD?	19
9.2	Mecanismos y espacios de participación	19
10	. Cómo puedes participar en Neurotrauma Center & Cuidamed SAS?	20
7.	CONTROL DE CAMBIOS	21



SC-CER598363

1. INTRODUCCIÓN

La comunicación para Neurotrauma Center IPS es fundamental para la un mejor entendimiento entre el usuario y la empresa este proceso mediante el cual el profesional asistencial o el personal administrativo establece una relación cordial y humanista que facilita el dialogo y el entendimiento mutuo, para lograr esta comunicación asertiva es importante tener en cuenta ciertas características como la edad, el sexo, el nivel educativo, el nivel socioeconómico y la religión. Conociéndolas podemos definir cómo acercarnos al paciente, familiar o cuidador, además de que términos utilizar para lograr una comunicación adecuada donde se ejerzan habilidades y destrezas.

Para la institución es vital el trato humanizado manifestando siempre una sonrisa amable y entendimiento hacia las problemáticas manifestada en busca siempre de una satisfacción en cuanto a sus necesidades, por eso es de vital importancia crear y tener siempre una disposición al dialogo siendo asertivos, generando confianza y dando seguridad brindado apoyo afectivo entre otras.

Para brindar un cuidado integral es importante establecer entre ambas partes una relación de confianza y de ayuda, en la que haya disposición al dialogo y la escucha, utilizando una terminología clara y comprensible que facilite la comunicación y que permita identificar y satisfacer las necesidades del paciente de forma asertiva y oportuna.

Para tal fin es indispensable capacitar y asignar un grupo de clientes ya sean pacientes, familiares o cuidadores que velen por la calidad del servicio y la defensa del usuario organizados en una LIGA DEL USUARIO DE NEUROTRAUMA CENTER IPS. Para tal fin todas las personas que deseen podrán ser partícipes de este grupo o estar pendiente de las notificaciones con las personas que los representarán ante la institución.



SC-CER598363

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Facilitar espacios para la participación activa y responsable de los usuarios con la entidad, para verificar el cumplimiento de la obligación contractual y la calidad de los servicios prestados garantizando la eficacia y eficiencia en la atención prestada que permita generar las mejoras continuas según los resultados obtenidos en cada reunión.

1.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- Asesorar a los usuarios en sus derechos y deberes.
- Conocer de los usuarios sus inquietudes y comunicarlas IPS para el planteamiento de mejoras en la calidad de los servicios y la atención a los usuarios.
- Informar a las instancias que corresponda, la insatisfacción de los usuarios en relación con la calidad en la prestación de los servicios.
- Atender las quejas que presenten los usuarios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Proponer medidas que mejoren la oportunidad, la calidad técnica y humana de los servicios de salud, preservar por su menor costo y vigilar su cumplimiento.

2. ALCANCE

Para la conformación de la liga del usuario en Neurotrauma Center IPS todo usuario ya sean personas que lleven más de 5 meses en la institución y sean personas naturales y jurídicas pueden participar a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional en las reuniones del comité.



SC-CER598363

3. DESCRIPCION DE LA EMPRESA

3.1 QUIENES SOMOS.

NEUROTRAMA CENTER S.A.S es una institución que tiene como objetivo cubrir la necesidad de neurorrehabilitación especializada de personas con lesiones adquiridos del cerebro y la medula espinal y otras enfermedades neurológicas de forma integral, individualizada y multidisciplinar, armonizando servicios terapéuticos convencionales y complementarios con un modelo asistencial planificado, eficaz, eficiente y de calidad con los últimos avances en el ámbito científico y técnico.

Nuestros profesionales desarrollan competencias y niveles de conocimiento altos, permitiendo alcanzar mejores resultados en nuestros tratamientos; apoyados con la tecnología y equipos de punta, ubicados estratégicamente en el mismo lugar permitiendo el intercambio de opiniones entre el equipo interdisciplinario planteando metas a corto plazo garantizando paso a paso la recuperación del paciente.

NEUROTRAMA CENTER S.A.S, está integrado por un colectivo Interdisciplinario, con sólidos conocimiento y un profundo trato humano imprescindible para que el usuario sienta que recibe un servicio a la altura de sus necesidades. En las especialidades de:

Fisioterapia, Fonoaudiología, Terapia Ocupacional, Enfermería, Psicología, neuropsicología, Laboratorio Clínico, Salud Ocupacional, medicina general, odontología,

3.2 IDENTIDAD INSTITUCIONAL

MISION:

Somos un centro especializado en Neurorrehabilitación integral, atención en salud de primer nivel e investigación biomédica. Asimismo, somos una institución reconocida en



SC-CER598363

servicios de seguridad y salud en el trabajo, certificadores en discapacidad y centro calificado formador del talento humano.

Nuestra organización contribuye, transforma y fortalece la calidad de vida de los usuarios, basándonos en criterios de excelencia, innovación y sentido social a través de tratamientos integrales, modelos de negocios diferenciadores, investigación, desarrollo tecnológico y mejoramiento continuo.

VISION

Para el año 2029, Neurotrauma Center & Cuidamed SAS se proyecta como el referente líder a nivel nacional e internacional en servicios de neurorrehabilitación integral, consolidándose como una institución reconocida por el Ministerio de Ciencia, Tecnología e Innovación por su excelencia en investigación, desarrollo e innovación aplicada al sector salud, destacándose por su aporte activo en la generación de conocimiento y en el desarrollo de soluciones biomédicas de vanguardia que transformen la calidad de vida de los pacientes, al tiempo que fortalece y amplía sus redes de alianzas estratégicas con instituciones académicas, científicas, tecnológicas y asistenciales a nivel nacional e internacional, promoviendo la colaboración, la transferencia de conocimiento y la implementación de modelos innovadores de atención centrados en la persona.

VALORES

- Humanismo: Trato humanizado nuestros servicios combina las competencias con sus valores humanos para garantizar atención con calidad y calidez desde el “Amor se logra la recuperación”.
- Honestidad: Entendemos que el bien colectivo prima sobre el bien particular y actuamos en concordancia con la transparencia con la legalidad e imparcialidad en la prestación de los servicios y en las relaciones laborales.
- Respeto: Realizamos nuestras actividades empleando la capacidad intelectual, física y tecnológica de nuestros colaboradores para el bienestar de nuestros pacientes.



SC-CER598363

- Responsabilidad: Mantenemos el deseo y la motivación para el cambio y el desarrollo institucional en procura de la calidad en la prestación de los servicios y generando manejo confiable de la información institucional y de los pacientes.

POLITICA DE CALIDAD

En NEUROTRAUMA CENTER S.A.S. enfocamos nuestros esfuerzos en la prestación de servicios de salud bajo un modelo humanista, garantizando calidad y oportunidad mediante la disposición de personal altamente calificado, una infraestructura y desarrollo tecnológico avanzados, para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas, garantizando ambientes seguros y adoptando estrategias para el mejoramiento continuo de los procesos, dándole cumplimiento a los requisitos legales aplicables, permitiéndonos ser sostenibles en el tiempo.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE:

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 velaran por la calidad del servicio y defensa del usuario.

En donde se deben crear:

- En empresas Sociales del Estado-ESE
- Instituciones Prestadoras de Salud “IPS”
- Empresas Promotoras de Salud del régimen contributivo “EPS”
- Empresas Promotoras de Salud del régimen subsidiado EPS.



SC-CER598363

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

Seguridad del paciente: es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Atención en salud: servicios recibidos por los individuos o las poblaciones para promover, mantener, monitorizar o restaurar la salud.

Indicio de atención insegura: un acontecimiento o una circunstancia que pueden alertar acerca del incremento del riesgo de ocurrencia de un incidente o evento adverso.

Incidente: es un evento o circunstancia que sucede en la atención clínica de un paciente que no le genera daño, pero que en su ocurrencia se incorporan fallas en los procesos de atención.

Queja: Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Petición: Se entiende por Derecho de Petición, la solicitud respetuosa que hacen las personas naturales o jurídicas ante las autoridades o Entidades Públicas o privadas.



SC-CER598363

6. CONFORMACIÓN DE LA LIGA DEL USUARIO

6.1 ¿Qué es la liga?

Es una agrupación de usuarios ya sean particulares o pacientes de EPS o de los diferentes convenios cuya función primordial es la de velar por la calidad del servicio de salud y la defensa de sus usuarios. Su participación está prevista ante la gerencia de las IPS.

6.2 ¿Como se organiza la liga?:

A través de una convocatoria o una asamblea general interna de la institución, a todos los usuarios que hayan hecho uso del servicio durante los últimos 5 meses, para su respectiva constitución. La asociación se constituirá con un número plural de usuarios.

La asociación será de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios.

La asociación de usuarios 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.

6.3 Funciones de la liga de usuarios

- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- Participar en las Juntas Directivas de las empresas para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario.
- Mantener canales de comunicación con los usuarios que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.



SC-CER598363

- Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas se apliquen según lo acordado
- Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
- Vigilar que las tarifas y cuotas correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo con lo que para tal efecto se establezca.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.

6.4 ¿Cada cuánto, qué temas se trabajan y en dónde se reúne la liga de usuarios?

Se realizan reuniones generales dos veces al año y actividades de participación voluntaria que los involucran con los procesos institucionales tales como: divulgación de derechos y deberes, evaluación de satisfacción, apoyo en las jornadas de salud y ejecución de campañas institucionales, entre otros.

Las reuniones se realizarán en la sede principal de Neurotrauma Center IPS en los espacios asignados por la organización.



SC-CER598363

6.5 ¿Cómo puede usted participar en una liga de usuarios?

Las personas que deseen participar, deben ser usuarios, pacientes, familiares, acompañantes, o representantes de la comunidad y deben contar con la disposición e interés de asistir a las reuniones.

6.6 7.5 ¿por qué es importante que usted asista a la liga de usuarios?

Su participación en la liga de usuarios es muy importante, pues por este medio usted contribuye al mejoramiento de la institución, al cumplimiento de los derechos y deberes de nuestros usuarios y al control sobre la calidad del servicio que se presta en nuestra institución.

7. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

7.1 Derechos

- Recibir atención integral, segura, humanizada y de calidad, de acuerdo con sus necesidades de salud y el alcance de los servicios habilitados por la institución.
- Recibir un trato digno, respetuoso y humanizado, sin discriminación por razones de edad, sexo, género, discapacidad, condición socioeconómica, etnia, nacionalidad, orientación sexual, religión, condición de salud, diagnóstico o cualquier otra condición.
- Recibir atención con enfoque diferencial, teniendo en cuenta sus condiciones particulares, especialmente cuando presente discapacidad física, cognitiva, sensorial, comunicativa, neurológica o alteraciones del neurodesarrollo.
- Recibir información clara, comprensible, suficiente y oportuna sobre su estado de salud, diagnóstico, evolución, objetivos terapéuticos, alternativas de atención,



SC-CER598363

procedimientos, riesgos, beneficios y recomendaciones relacionadas con su tratamiento.

- Participar en las decisiones relacionadas con su atención en salud, de acuerdo con su capacidad para comprender y decidir, y recibir apoyo para la toma de decisiones cuando sea necesario.
- Otorgar o negar su consentimiento informado para los procedimientos, tratamientos e intervenciones que correspondan, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Recibir atención respetando su autonomía, privacidad, intimidad y dignidad, especialmente durante las valoraciones, procedimientos y sesiones de rehabilitación.
- Que la información relacionada con su estado de salud y su historia clínica sea manejada con confidencialidad, de acuerdo con las disposiciones legales vigentes sobre protección de datos personales y reserva de la información clínica.
- Conocer el nombre, cargo y función del personal de salud que participa en su atención.
- Recibir atención segura, incluyendo la implementación de medidas para prevenir eventos adversos, caídas, errores de identificación, infecciones y demás riesgos asociados a la atención en salud.
- Recibir una atención interdisciplinaria y coordinada, cuando su condición clínica requiera la participación de diferentes profesionales de la salud.
- Conocer los objetivos y el plan de intervención de neurorrehabilitación, así como los avances, recomendaciones y aspectos relevantes de su proceso terapéutico.



SC-CER598363

- Recibir orientación sobre las actividades y ejercicios que pueda realizar de manera segura, de acuerdo con las indicaciones del profesional tratante.
- Contar con los apoyos necesarios para facilitar la comunicación y comprensión de la información, especialmente cuando existan dificultades de lenguaje, comunicación, audición, visión o cognición.
- Ser acompañado por su padre, madre, acudiente, cuidador o persona autorizada, cuando su condición, edad o situación particular así lo requiera, de acuerdo con las condiciones de seguridad y funcionamiento del servicio.
- Recibir información sobre los derechos, deberes, horarios, canales de atención, mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSF) y demás mecanismos de participación social.
- Presentar quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o manifestar inconformidades, sin que esto genere represalias o afecte la continuidad y calidad de su atención.
- Recibir respuesta oportuna a las solicitudes, quejas, reclamos y demás requerimientos, de acuerdo con los tiempos establecidos por la normatividad vigente y los procedimientos institucionales.
- Conocer los costos, copagos, cuotas moderadoras o valores particulares que correspondan, antes de recibir servicios que generen cobros al usuario, cuando aplique.
- Recibir orientación sobre los trámites administrativos relacionados con su atención, incluyendo autorizaciones, asignación de citas, facturación y demás procesos que sean responsabilidad de la institución.
- Recibir continuidad en su proceso de atención, de acuerdo con las condiciones clínicas, administrativas y contractuales aplicables.



SC-CER598363

- Ser informado sobre cambios, cancelaciones o modificaciones de sus citas, cuando estos sean conocidos oportunamente por la institución.
- Solicitar información o copia de su historia clínica, directamente o mediante quien se encuentre legalmente autorizado, de acuerdo con la normatividad vigente.
- Ser protegido frente a cualquier forma de maltrato, abuso, negligencia, discriminación o vulneración de sus derechos durante la atención.
- Recibir educación para el autocuidado y para la participación activa en su proceso de rehabilitación, incluyendo recomendaciones dirigidas al usuario, familia y/o cuidador cuando corresponda.

7.2 Deberes

- Tratar con respeto, dignidad y consideración al personal de salud, administrativo, usuarios, acompañantes y demás personas presentes en la institución.
- Suministrar información completa, veraz y actualizada sobre su estado de salud, antecedentes, medicamentos, alergias, diagnósticos, tratamientos y demás información relevante para su atención.
- Informar oportunamente cualquier cambio en su estado de salud que pueda afectar la realización de las terapias, procedimientos o actividades programadas.
- Cumplir las recomendaciones, indicaciones y medidas de seguridad proporcionadas por los profesionales de la salud durante el proceso de atención.



SC-CER598363

- Participar activamente en su proceso de neurorrehabilitación, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades.
- Asistir puntualmente a las citas, valoraciones y sesiones programadas, respetando los horarios establecidos por la institución.
- Informar oportunamente la imposibilidad de asistir a una cita o sesión, utilizando los canales institucionales establecidos.
- Cumplir las condiciones administrativas y contractuales relacionadas con la prestación del servicio, incluyendo autorizaciones, copagos, cuotas moderadoras y demás requisitos cuando aplique.
- Presentar los documentos requeridos para la atención, de acuerdo con los procedimientos institucionales.
- Utilizar adecuadamente las instalaciones, equipos, elementos de apoyo, ayudas técnicas y demás recursos disponibles para la prestación del servicio.
- Cumplir las medidas de seguridad establecidas durante las terapias, especialmente en actividades que impliquen riesgo de caída, movilización, uso de equipos, hidroterapia, ejercicio terapéutico u otras intervenciones especializadas.
- Seguir las instrucciones del profesional durante las sesiones de rehabilitación y abstenerse de realizar actividades no autorizadas que puedan representar un riesgo para su seguridad.
- Informar inmediatamente al personal de salud si presenta dolor, mareo, dificultad respiratoria, alteración del estado de conciencia, fatiga excesiva, cambios neurológicos, malestar o cualquier otra situación durante la atención.



SC-CER598363

- Utilizar de manera adecuada los elementos de protección y seguridad que sean suministrados o requeridos durante la atención.
- Mantener condiciones adecuadas de higiene personal que favorezcan la seguridad y el bienestar propio y de los demás usuarios.
- Respetar las normas de bioseguridad y prevención de infecciones establecidas por la IPS.
- Cuidar los bienes, infraestructura, equipos y elementos de la institución, evitando su deterioro, pérdida o uso inadecuado.
- Respetar la privacidad y dignidad de otros usuarios, absteniéndose de tomar fotografías, videos o realizar grabaciones sin la autorización correspondiente.
- Mantener un comportamiento adecuado dentro de las instalaciones, evitando agresiones físicas, verbales, amenazas, actos de violencia o cualquier conducta que ponga en riesgo a otras personas.
- Informar al personal de la IPS sobre situaciones de riesgo, accidentes, incidentes o condiciones inseguras identificadas durante su permanencia en la institución.
- Cumplir las recomendaciones establecidas para el acompañamiento de niños, niñas, adolescentes, personas con discapacidad o usuarios que requieran apoyo permanente.
- El padre, madre, acudiente o cuidador deberá permanecer atento al usuario cuando la condición clínica, edad o nivel de dependencia así lo requiera, especialmente durante los procesos de ingreso, salida, traslado y entrega del usuario.



SC-CER598363

- No abandonar a menores de edad o usuarios que requieran acompañamiento, sin realizar la entrega formal al padre, madre, acudiente, cuidador o persona previamente autorizada.
- Informar cualquier situación familiar, social o de protección que pueda afectar la continuidad o seguridad del proceso de atención, cuando sea relevante para la prestación del servicio.
- Respetar los canales y mecanismos institucionales establecidos para presentar solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Cumplir las normas institucionales relacionadas con el uso de celulares, fotografías, videos, alimentos, espacios restringidos y demás disposiciones de seguridad y convivencia.
- Participar, cuando sea posible, en las actividades de educación y orientación dirigidas al usuario, familia y/o cuidador, como parte del proceso integral de rehabilitación.
- Informar oportunamente si no comprende las indicaciones recibidas o requiere algún apoyo adicional para comunicarse, movilizarse o participar en su proceso de atención.

7.3 Derechos y deberes del padre, madre, acudiente y/o cuidador

7.3.1 Derechos

- Recibir información relacionada con el proceso de atención del usuario, dentro de los límites establecidos por la normatividad sobre confidencialidad y protección de datos personales.



SC-CER598363

- Recibir orientación sobre las recomendaciones necesarias para favorecer la continuidad del proceso de rehabilitación en el hogar.
- Participar, cuando corresponda, en la definición y seguimiento de los objetivos terapéuticos.
- Ser tratado con respeto y recibir información clara por parte del equipo de atención.
- Manifestar inquietudes, observaciones o situaciones que puedan afectar la seguridad o bienestar del usuario.
- Recibir orientación sobre signos de alarma y situaciones que requieran atención o consulta adicional.

7.3.2 Deberes

- Proporcionar información veraz y completa sobre los antecedentes y condiciones del usuario.
- Acompañar y apoyar el cumplimiento de las recomendaciones del equipo interdisciplinario.
- Informar cambios relevantes en el estado de salud, comportamiento o condiciones familiares del usuario.
- Cumplir las indicaciones de seguridad establecidas durante las sesiones.
- Supervisar al usuario cuando se requiera acompañamiento permanente.
- Realizar la entrega y recepción del usuario de acuerdo con los protocolos institucionales.



SC-CER598363

- Mantener un trato respetuoso con los profesionales, colaboradores y demás usuarios.
- Evitar intervenir directamente en equipos o procedimientos sin autorización del personal asistencial.
- Informar oportunamente cualquier situación que pueda representar un riesgo para el usuario.

8 ¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD?

Es un proceso de intervención activa, responsable coherente y propositivo que realiza el individuo de manera particular o colectiva en la toma de decisiones que afecten su vida y/o la de la comunidad.

9 ¿QUÉ BUSCA LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD?

Dar respuesta a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y por ende a la realización del derecho humano de la participación vinculado al derecho a la salud (Art 12 Ley 1751 de 2015).

Su objetivo 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.

9.2 Mecanismos y espacios de participación

Con el propósito de promover el derecho de la participación en el sector salud, el Ministerio, entidades territoriales, EAPB e IPS implementarán escenarios para estimular el cumplimiento de los objetivos de la Participación Social en Salud, así:

- Identificar y disponer los canales de comunicación y los medios electrónicos y presenciales para disponer información a la ciudadanía.



SC-CER598363

- Identificar y desarrollar los mecanismos o espacios institucionales para adelantar procesos de discusión, negociación y concertación.
- Establecer mecanismos para facilitar las veedurías ciudadanas y participación de grupos sociales y de ciudadanos en el control social a la gestión institucional.
- Identificar, por área misional, las iniciativas temáticas sobre las cuales se pueden hacer ejercicios de participación.
- Establecer diálogos participativos en las instancias del sector salud.
- Garantizar el reconocimiento de los representantes elegidos de forma democrática.
- Implementar la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a la información y brindar espacios a los ciudadanos para expresar sus opiniones sobre los temas de interés en salud.
- Implementar los diálogos participativos como espacios de encuentro entre las autoridades y la comunidad con la finalidad de recoger comentarios en forma directa y presencial.

10 . Cómo puedes participar en Neurotrauma Center & Cuidamed SAS?

En Neurotrauma Center & Cuidamed SAS, puedes participar como usuario a través de la lida de usuarios, la cual se conforme por el Acto Administrativo N°34 del 13 de septiembre de 2017.

Si deseas más información comunícate a través de los correos electrónicos: calidad@neurotraumacenter.org



SC-CER598363

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Cambio	Descripción del cambio
01	Julio de 2018	Levantamiento del manual. versión original
02	Septiembre 2026	Actualización de los deberes y derechos de los cuidadores.

ELABORO: CALIDAD	APROBO: GERENTE
FECHA: julio de 2018	FECHA: julio de 2018