

## 1. OBJETIVO

Garantizar la participación de los usuarios, familias y comunidad en los procesos de atención en salud de MEDEXIS IPS SAS, promoviendo el autocuidado, la corresponsabilidad y la mejora continua de la calidad del servicio, en cumplimiento de la Resolución 2063 de 2017.

## 2. ALCANCE

Aplica a todos los usuarios, familiares, colaboradores y actores vinculados a la prestación de servicios de salud en MEDEXIS IPS SAS.

## 3. PRINCIPIOS

MEDEXIS IPS SAS orienta la participación social en salud bajo los siguientes principios:

- Participación activa de los usuarios
- Transparencia en la información
- Humanización en la atención
- Corresponsabilidad en el cuidado de la salud
- Mejora continua del servicio

## 4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

MEDEXIS IPS SAS garantiza la participación de los usuarios a través de los siguientes mecanismos:

- **Asociación de Usuarios**

Espacio de participación donde los usuarios pueden expresar sus opiniones, proponer mejoras y participar en la toma de decisiones relacionadas con la atención en salud.

- **Canales de comunicación directa**

MEDEXIS IPS SAS dispone de canales de comunicación directa que facilitan la interacción permanente con los usuarios, permitiendo la orientación, seguimiento y resolución de inquietudes:

- **WhatsApp institucional:** canal principal para orientación, agendamiento y seguimiento de pacientes.



**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD  
– MEDEXIS IPS SAS**

Código: SGC-POL-PPSS-01

Version: 01

Fecha: Marzo 2026

- **Instagram institucional:** canal de información, educación en salud y comunicación con la comunidad.
- **Facebook institucional:** canal de interacción, difusión de contenidos y participación de los usuarios.
- **Buzón de sugerencias y evaluación del servicio:** Escuchamos activamente a nuestros usuarios. Contamos con diferentes mecanismos para que puedas compartir tus opiniones, inquietudes, sugerencias o felicitaciones, a través de medios físicos y digitales.
- **Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS):** Se cuenta con mecanismos para la recepción y gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de canales físicos y digitales, garantizando su análisis, respuesta oportuna y la implementación de acciones de mejora en la atención.
- **Educación al paciente:** Se desarrollan estrategias de educación orientadas al autocuidado, especialmente en el manejo integral del paciente con pie diabético. Estas acciones incluyen actividades presenciales y el uso de herramientas digitales, como contenidos educativos difundidos a través de redes sociales y recursos institucionales como “Pasito Seguro”, que promueven la prevención, la adherencia al tratamiento y la participación de los usuarios en su proceso de salud.

## 5. RESPONSABILIDADES

### De la institución:

- Garantizar espacios y mecanismos de participación para los usuarios.
- Brindar información clara, oportuna y accesible sobre los servicios de salud.
- Gestionar de manera adecuada las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRS).
- Promover la mejora continua en la calidad de la atención.
- Fomentar la participación activa de los usuarios en su proceso de atención.

### De los usuarios:

- Participar activamente en los espacios y mecanismos de participación dispuestos.
- Hacer uso adecuado de los canales de comunicación institucional.
- Cumplir con las recomendaciones del equipo de salud.
- Aportar de manera respetuosa sus opiniones, sugerencias y observaciones.

**Elaboró:** Francisco Javier González Rivas

**Revisó y aprobó:** Francisco Javier González Rivas



**POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD  
– MEDEXIS IPS SAS**

Código: SGC-POL-PPSS-01

Version: 01

Fecha: Marzo 2026

## **6. SEGUIMIENTO Y MEJORA**

Se realizará seguimiento periódico a los mecanismos de participación social en salud, con el fin de evaluar su funcionamiento, identificar oportunidades de mejora e implementar acciones orientadas al fortalecimiento continuo de la calidad en la atención.

## **7. VIGENCIA**

La presente política rige a partir de su publicación y permanecerá vigente mientras no sea actualizada o modificada conforme a la normatividad aplicable.

Aprobado para vigencia 2026.

---

Francisco Javier González Rivas  
Representante Legal  
MEDEXIS IPS SAS

**Elaboró:** Francisco Javier González Rivas

**Revisó y aprobó:** Francisco Javier González Rivas