

1. OBJETIVO

Garantizar el derecho de los usuarios, para participar en las decisiones de planeación, gestión y evaluación de los servicios de salud, a través de las organizaciones comunitarias.

Proporcionar a los usuarios de la E.S.E Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, los conocimientos frente a temas relacionados con la atención, servicios, procesos y portafolio de servicios que le permitan acceder a la prestación del servicio requerido.

2. ALCANCE

El procedimiento contiene los mecanismos determinados por la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, para la participación de los usuarios en nuestra institución.

Población objeto: Usuarios ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra.

3. MARCO CONCEPTUAL

Participación Social: La Participación Social es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud.

4. DESARROLLO

4.1. MARCO NOMARTIVO

Decreto 1757 de 1994: El Decreto 1757 nos señala que las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas y Privadas establecen un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud; haciendo referencia principalmente a las propuestas de gerencia del servicio o mecanismos que permitan atender quejas, reclamos y expresiones que respondan y mejoren el servicio al cliente o usuario, además las instituciones deberán tener un sistema de atención e información de usuarios a través de una atención personalizada donde exista un control de calidad tanto del régimen contributivo como del subsidiado

Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social

Resolución 2063 de 2017. Adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, la cual tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

Resolución 3100 de 2019. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de inscripción de Prestadores y Habilitación de servicios.

Circular externa 008 de 2018. Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007

4.2. ASPECTOS DE HUMANIZACIÓN

- Política de atención centrada en el usuario
- Política de seguridad del paciente
- Política de Humanización

4.3. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

La asociación de usuarios tiene una vigencia de 2 años; para la conformación de la Asociación de usuarios, es necesario realizar convocatoria a través de medios de difusión masiva; con dos meses de anticipación al vencimiento de la asociación vigente.

Para realizar la conformación se realiza una asamblea, en la cual los usuarios realizan votación de elección entre los inscritos, según lo establecido en la normatividad vigente.

De la Asamblea General realizada para la conformación de la asociación de usuarios, se realiza la documentación del formato *F-SIAU-07. Acta de conformación de la Asociación de Usuarios*.

4.4. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

4.4.1. Programación de actividad

Anualmente la ESE, determina las actividades a desarrollarse con el fin de dar cumplimiento con las directrices de la Política de participación social en salud, y estos deben cargarse a través de la plataforma PISIS para revisión por parte del Ministerio de Salud y Protección Social, de acuerdo con los siguientes ejes:

- Eje 1. Fortalecimiento Institucional para la garantía del derecho a la participación.
- Eje 2. Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones Sociales en Salud
- Eje 3. Impulso a la cultura de la salud
- Eje 4. Control Social en Salud.
- Eje 5. Gestión y garantías en Salud.

Para el cargue de la información es importante tener en cuenta lo establecido en el Manual de operación de los anexos técnicos PPS190PPPS.

4.4.2. Ejecución y seguimiento

La auxiliar de Atención al usuario, realiza la ejecución de actividades de acuerdo con el cronograma determinado en la programación y a su vez efectúa la verificación del cumplimiento y el cargue de los soportes en la página web institucional.

4.4.3. Reporte de cumplimiento.

El reporte de cumplimiento es realizado una vez al año, dentro del primer trimestre del año siguiente al programado (cronograma establecido por el Ministerio de Salud y Protección Social), a través de la plataforma PISIS, siguiendo el instructivo del Manual de operación de los anexos técnicos PPS190SPPS.

4.5. PROGRAMA DE CAPACITACIONES

Se debe programar socialización con los usuarios, sobre los temas que la institución requiere que los usuarios conozcan, entre los que se encuentra:

- Deberes y Derechos
- Manejo de residuos
- Participación Social
- Discapacidad
- Canales de atención
- Horarios de atención

5. ANEXOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

- Resolución 256 de 2016

6. CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

No	Fecha	Motivo de revisión
00	31/03/2017	Creación
01	20/05/20217	Inclusión de formatos de PQRSF y acta de apertura de buzón
02	29/10/2021	Revisión y actualización: información general, normatividad y tiempos de respuesta.