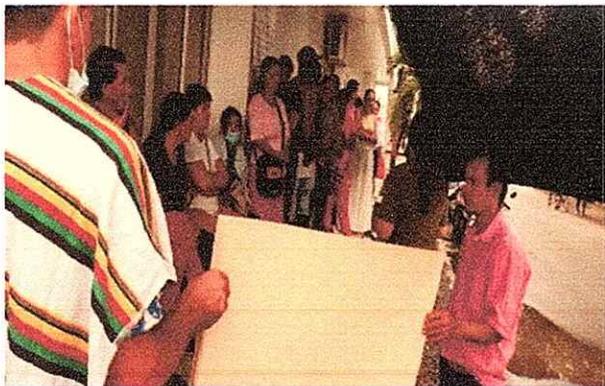
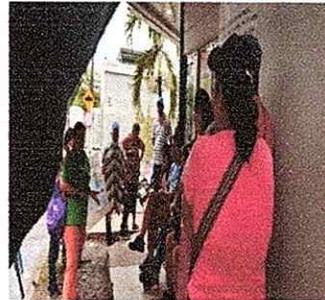


San Juan

E.S.E. HOSPITAL INTEGRADO DE CIMITARRA

ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA CAPACITACION A USUARIOS EN TEMAS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN SALUD DE LA ESE HOSPITAL DE CIMITARRA 2022



N°	Nombres y Apellido	Cargo	Firma
	Tema	Medios de Participación Social	Fecha 24/10/2022
	Objetivo	Fortalecer y difundir los mecanismos de Participación a través de los medios de comunicación	
	Realizado por	SIAW - integrante Comité Etica Hospitalaria.	
N°	Nombres y Apellido	Cargo	Firma
1	Enelda Hernández	Ama de casa	Enelda H
2	Dimas Cawacho	conductor	[Firma]
3	Miguel Draz	Indy producte	Miguel
4	Ingrid Camayo Jere	AMA de casa	[Firma]
5	Cristian Andres Calderon	Tecnico Honda	Cristian
6	Monica Gaviria	surtidora	Monica Gaviria
7	Lidil Ruiz	ama de casa	Lidil
8	Glady's Mery Atuesta	Hogar	[Firma]
9	Fadua andrea Giraldo	Ama de casa	[Firma]
10	Jesica Yulioth Diaz Jimenez	Ama de casa	[Firma]
11	Yadira Castillo Cuero	Amade Casa	Yadira Castillo
12	Clara Ines Pardo Debo	Independiente	[Firma]
13	Florencia O. Costa	Hogar	Florencia Pineda
14	Martha C. Cruz	Hogar	Martha Cruz
15	Luz Adriana Eliz Gonzalez	trabajo independiente	Luz Adriana Eliz G.
16	Carlos Mario Roca	independiente	Carlos Mario Roca
17	Elizabeth Franco Andico	Independiente	[Firma]
18	Aleymalim Briceño	Ama de casa	Ales
19	Luzmila Cruz	Hogar	Luzmila Cruz
20	Oscar Ivan	independiente	Oscar Fontecoba
21	Damaris Roca	vendedora	[Firma]
22			

CUALES SON SUS FUNCIONES?

- Promueve programas de promoción y prevención
- Divulga entre los funcionarios y usuarios los deberes y derechos en salud
- Atiende y canaliza las inquietudes y demandas sobre la prestación de los servicios por violación de estos deberes y derechos
- Propone medidas que mejoren la calidad de los servicios y el trato digno al usuario.

OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

Decreto 1757 de 1997 – Circular 47 Única d la SNS 2007.

"Las Empresas Promotoras de Salud Subsidiadas y Contributivas y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, deben contar con una oficina de información y atención al usuario, como un espacio donde el usuario individualmente solicite información y presente sus quejas y sugerencias orientadas al mejoramiento de los servicios."

CUALES SON SUS FUNCIONES?

- Recibir, analizar, clasificar, tramitar y resolver las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias – PQRSD - realizadas por los usuarios, ya sea verbalmente a través de contacto personalizado, mediante oficio o buzón de sugerencias, o a través de la página Web, a través de un formato preestablecido
- Brindar información sobre deberes y derechos de los usuarios, funcionamiento del Sistema, Planes de beneficio y rutas de acceso a los programas y servicios ofrecidos por la Institución, utilizando diferentes medios comunicación e información.
- Promocionar y apoyar la existencia y funcionamiento de los espacios de participación en las instituciones, tales como el Comité de Ética Hospitalaria, la Asociación de Usuarios y su representación ante la Junta Directiva de la ESE.

QUE ES LA ASOCIACION DE USUARIOS?

AGRUPACIÓN DE USUARIOS QUE TIENEN DERECHO A UTILIZAR UNOS SERVICIOS DE SALUD Y QUE VELARÁN POR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA DEFENSA DEL USUARIO

Todos los afiliados podrán participar en las instituciones formando asociaciones que los representen ante las IPS o EPS de orden público, privado o mixto.

Podrán obtener su reconocimiento por la autoridad competente

Decreto 427 de 1996

Circular 246 de 2003

Circular 101 de 2013

Circular 008 de 2018 "Protección Al Usuario y Participación Ciudadana"

CUALES SON SUS FUNCIONES?

1. Asesora a Usuarios
2. Participa en la elaboración, ejecución y evaluación de los planes de desarrollo Institucional
3. Crea, establece y mantiene canales de comunicación entre Usuarios e Institución
4. Vela por la CALIDAD de los Servicios y por la respuesta oportuna y efectiva de las peticiones de los Usuarios
5. Promociona los Servicios de la IPS, la EPS y EPSS
6. Participa en diferentes instancias: CMSSS, COPACO, Junta Directiva de la ESE, Comité de Ética

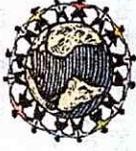
EN QUE ESPACIOS PARTICIPA?

Representaciones son elegidos en asamblea general

1. Comité de Participación Comunitaria – COPACO (dos años)
2. Consejo de Seguridad Social en Salud – CMSSS (dos años)
3. Comité de Ética Hospitalaria de la respectiva institución (tres años)
4. Junta Directiva de la ESE respectiva (Municipios de sexta categoría por cuatro años)

ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA

LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN EL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD



Resolución 2063 de 2017 expresa "Adopta la política de participación social en salud (PPSS)"

Circular 008 de 2018 expresa en "Título VII: Protección Al Usuario Y Participación Ciudadana"

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD

DECRETO 1757/94 y ACUERDOS 25 DE 1996 Y 57 DE 1997

1. CARÁCTER MUNICIPAL

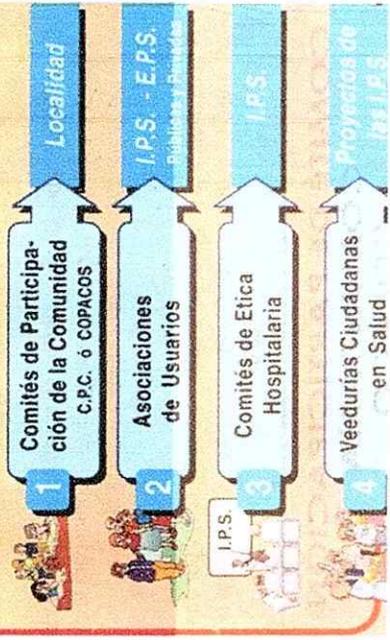
1. Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud - CMSSS
2. Comité de Participación Comunitaria - COPACO -
3. Servicio de Atención a la Comunidad
4. Comité de Veedurías Ciudadanas en Salud

2. CARÁCTER INSTITUCIONAL

5. Asociación de Usuarios
 6. Comité de Ética Hospitalaria
 7. Oficina de Información y Atención al Usuario
- Junta Directivas de las ESE - Hospitales

Mecanismos de Participación Social en Salud

Decreto 1757 de Agosto 3 de 1994



QUE ES EL CONSEJO MUNICIPAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD?

Espacio para la toma de decisiones y el desarrollo de políticas concertadas frente al SSSSS en el territorio

Escenario para la **adopción y adecuación de políticas** nacionales y departamentales y para la definición de políticas relacionadas con el funcionamiento del Sistema

Participa en la **construcción, seguimiento**

y monitoreo de los Planes Territoriales de Salud, teniendo en cuenta las características particulares como la situación de salud y las necesidades e intereses de cada uno de los actores que lo conforman.

QUIENES LO CONFORMAN?

1. El Alcalde
 2. El Director Local de Salud
 3. El Secretario de Hacienda
 4. Un representante de la Empresa Promotoras de Salud- EPSS
 5. Un representante de las IPS
 6. Dos representantes de los empleadores, uno de la pequeña y mediana empresa y el otro de otras formas asociativas de trabajo.
 7. Dos representantes de los trabajadores, un pensionado y un trabajador activo.
 8. Un representante de los profesionales del área de la salud
 9. Un delegado de las Asociaciones de Usuarios
 10. Un representante de las comunidades indígenas
- Invitado permanente:
Un representante de las veedurías ciudadanas - Comisión de Control Social en Salud

CUAL ES SU OPERACIÓN?

Las reuniones de los CMSSS son de dos clases: Ordinarias que deben efectuarse **cada tres meses**, cuatro al año, extraordinarias dependiendo de las necesidades imprevistas.

Cada CMSSS debe adoptar y aprobar su reglamento interno donde se define el objeto, funciones, representaciones, quórum para toma de decisiones.

- Los miembros no gubernamentales **son designados por dos años contados a partir de la fecha de su posesión** ante el Alcalde.

COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA COPACO

QUIENES LO CONFORMAN?

Por el Estado:

El Alcalde o delegado (presidente), el Director Local de Salud y el Gerente de la IPS más representativa (preside en ausencia del alcalde)

Se debe constituir mayoritariamente con delegados de:

- Juntas Administradoras Locales
- Juntas de Acción Comunal y ASOCOMUNALES
- Asociaciones de Madres Comunitarias
- Asociaciones de Usuarios
- Gremios de la Producción, la Comercialización y Servicios
- Organizaciones del sector educativo y la iglesia

CUALES SON SUS FUNCIONES?

1. Participa en la **elaboración de:**
 - El **diagnóstico de la situación de salud** del municipio
 - El **Plan Territorial de Salud y Plan de Salud Pública** y de Intervenciones Colectivas

2. Es un actor mixto (institucional y comunitario) de referencia del sector en los procesos de **planificación local**, gestionando la inclusión de programas y proyectos y participando en la priorización, toma de decisiones y distribución de recursos en el proceso de formulación, adopción, seguimiento y evaluación de los Planes de Desarrollo.

3. Monitorea y evalúa la **correcta asignación y ejecución de recursos** de acuerdo a las prioridades existentes y a las diferentes fuentes de financiación del sector.

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD SAC

Las Entidades Territoriales en Salud deben contar con un Servicio de Atención a la Comunidad para **canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos.**

Debe **garantizar y controlar** que tanto las **IPS como las EPS establezcan mecanismos de atención a los usuarios**, de tal manera que se **canalicen y resuelvan sus PQRS** tomando las medidas correctivas necesarias y manteniendo informados a sus usuarios sobre deberes y derechos en salud.

El Servicio de Atención a la Comunidad debe exigir la entrega periódica de información sistematizada respecto a las PQRS recibidas y tramitadas

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

Su importancia radica en:

- La **atención y solución a las PQRS** tramitadas directamente por los ciudadanos
- La **vigilancia** realizada al funcionamiento del SIAU en las EPS y de IPS de la localidad
- La **orientación y acompañamiento a las veedurías ciudadanas** y a la promoción de los procesos de participación local.

El Servicio de Atención a la Comunidad **-SAC-** permite a las Direcciones Territoriales de Salud establecer indicadores sobre el funcionamiento del Sistema, la calidad y oportunidad de los servicios; conocer la percepción de los usuarios y orientar la toma de decisiones frente a las responsabilidades de los actores del sistema.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

QUE ES Y QUIENES LO CONFORMAN?

Órgano mixto que permite conjugar la percepción institucional y ciudadana para el mejoramiento de los servicios, lo que redundará en mayores niveles de calidad en la prestación de los mismos.

Constituido por:

1. El director de la IPS o su delegado
2. Un representante médico
3. Un representante de enfermería
4. Dos representantes de la Asociación de Usuarios
5. Dos delegados del COPACO

OPERACION

Atención personalizada por servidores de perfil idóneo, que atiendan, sistematicen y canalicen los requerimientos presentados y la información solicitada por el usuario, con funciones claras y expresas, señaladas en un manual de procesos y procedimientos.

La existencia de un **proceso definido para el manejo de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.**

Las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento.

ASOCIACION DE USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA

FUNCIONES DE LA ASOCIACION DE USUARIOS

Es un mecanismo de intermediación entre los usuarios y la entidad que le presta los servicios.

1-Re dirigir a los usuarios al área que correspondía interior de la institución para que reciba asesoría completa sobre los requisitos para acceder a los servicios horarios, tarifas etc.

2-Ser un canal de comunicación efectivo para conocer las inquietudes y sugerencias de los usuarios relativos con actividades de servicio o relativos a la calidad, oportunidad de servicios, para que sean escalados con directivas de la institución para ser tenidas en cuenta.

3-Recoger las sugerencias, recomendaciones, inquietudes y peticiones de los usuarios, realizadas a través de sus representantes, referidos a aspectos del servicio y de calidad de los servicios brindados por la institución de salud.

CUMI E DE EICA HOSPITALARIA DE LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA

FUNCIONES

Elé de Ética Hospitalaria ESE Hospital Integrado san Juan, tiene como objetivo propender por la humanización en la atención de pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de salud.

1- Orientar e informar al usuario sobre Derechos y Deberes de la salud

2- Promover y fomentar la participación y control social en el sector salud, así como los espacios para su desarrollo.

3- Garantizar la participación y control ciudadano y comunitario en los procesos de gestión en salud en los términos establecidos en la constitución y la ley.

4- Recibir, tramitar y resolver y consolidar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en salud que realicen los ciudadanos ante la secretaria de salud.

5- Velar porque las instituciones prestadoras de salud-IPS y Empresas promotoras de salud EPS, sean publicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a los usuarios y la participación y control social en salud..



Participación **SOCIAL** **DICIENDO Y HACIENDO**

Por lo anterior las entidades del Sistema General de la Seguridad Social y en General las del sector Salud, deben implementar y desarrollar la participación en salud como uno de los instrumentos para involucrar a los afiliados en la toma de decisiones que los afectan y para ello adoptarán las siguientes modalidades y formas de la participación social en la prestación de los servicios de salud.

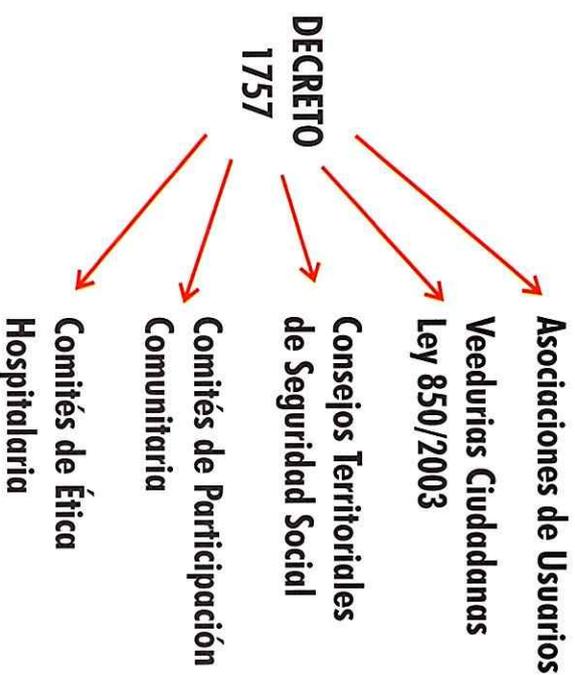


MARCO LEGAL

El Decreto 1757 de 1994:: 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 vinculados al Sistema General de Seguridad Social ; Haciendo referencia 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, las instituciones deben de tener un sistema de atención e información a los usuarios a través de una atención personalizada donde exista un control de calidad de los regímenes contributivo y subsidiado.

RESOLUCION 2003: Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud.

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD



ASOCIACIONES DE USUARIOS

Que es la Participación social en salud?: La participación comprende la acciones colectivas mediante las cuales la población o comunidad interviene en la toma de decisiones respecto al manejo de los recursos y las acciones que tienen impacto en el desarrollo de las comunidades, esta participación social se concibe como un legítimo derecho

ALCANCE: La inclusión de los usuarios en la participación activa de los programas y actividades de las instituciones prestadoras de salud. Usuarios de la ESE.



COPACO:

Traduce comité de participación comunitaria en salud, colaboran en la participación de los habitantes de los diferentes barrios y corregimientos del municipio para ejercer sus derechos y deberes en salud, ayudar para planificar y dirigir su propio desarrollo local en salud. Conformadas por un número no mayor a cinco personas y coordinada por el representante del comité de participación social en salud.



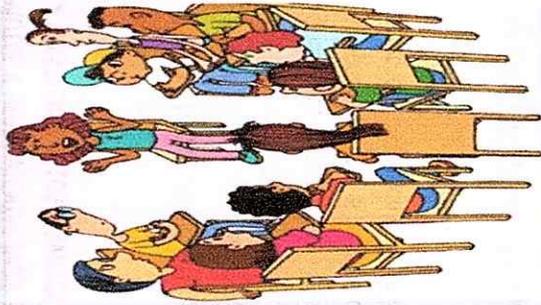
DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO POR EL DECRETO 1757 / ARTÍCULO 8 DE 1994

COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

Es un grupo interdisciplinario que se ocupa de la consulta, estudio, investigación, consejo y docencia frente a dilemas éticos surgidos en la práctica hospitalaria.

Por tanto será un comité de ayuda y apoyo tanto para el profesional de la salud como para el paciente.

La **participación comunitaria** es fundamental para promover cambios en el modelo de atención, centrados en la persona, la familia y la comunidad. Representa la **aceptación** de que las personas y las comunidades pueden involucrarse activamente en el proceso salud - enfermedad - atención, desde la detección de necesidades y elaboración de propuestas, hasta la ejecución y evaluación.



¿QUÉ ES EL CONTROL SOCIAL?

El control social como un tipo de participación ciudadana que permite a las personas individualmente consideradas y a las organizaciones de la sociedad civil vigilar y controlar asuntos del Estado, con el propósito de incrementar la responsabilidad, la eficiencia y la integridad en la gestión pública, prevenir la corrupción y la inadecuada administración de los bienes y recursos públicos.

MECANISMOS DE PARTICIPACION PARA INCIDIR EN LAS DECISIONES

- ❖ El voto programático,
- ❖ La revocatoria del mandato,
- ❖ Las consultas populares,
- ❖ El referendo,
- ❖ El plebiscito y
- ❖ La iniciativa popular legislativa.
- ❖ El Cabildo Abierto.

Estos son visos políticos del control social.

El sistema en salud esta compuesto básicamente por tres entes:

ESTADO: Actúa como ente de:

- Coordinación
- Dirección
- Control

Sus organismos son:

- El Ministerio de la salud y Protección social
- La Superintendencia Nacional de Salud

PARTICIPACION CIUDADANA Y COMUNITARIA

POLITICA DE PARTICIPACION DE SALUD (RESOLUCION 2033/2017)



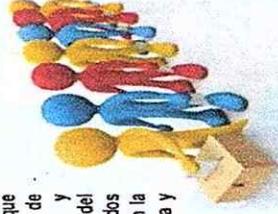
¿Qué beneficios tiene para los ciudadanos la Política de Participación Social en Salud?

Permite que como ciudadanos, tengamos un instrumento legal para exigir nuestra participación en la toma de decisiones y ejercer control a los recursos y actores del sistema de salud.

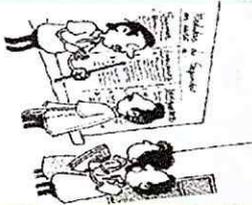


Mecanismos de Participación Ciudadana

La Constitución Política de Colombia consagra en el artículo 1 y 2 que "Colombia es un Estado social de derecho... democrática, participativa y pluralista", que "son líneas esenciales del Estado: facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación"



QUE IMPLICA LA PARTICIPACION CIUDADANA



- La participación ciudadana implica análisis, reflexión, creatividad y propuesta ante los problemas que nos afectan.
- Valores como la solidaridad, honestidad, transparencia son promovidos con la participación ciudadana.
- Igualmente, es un proceso de mediano y largo plazo que no tiene soluciones absolutas e inmediatas, sino que tiene nuevos retos y desafíos constantemente.

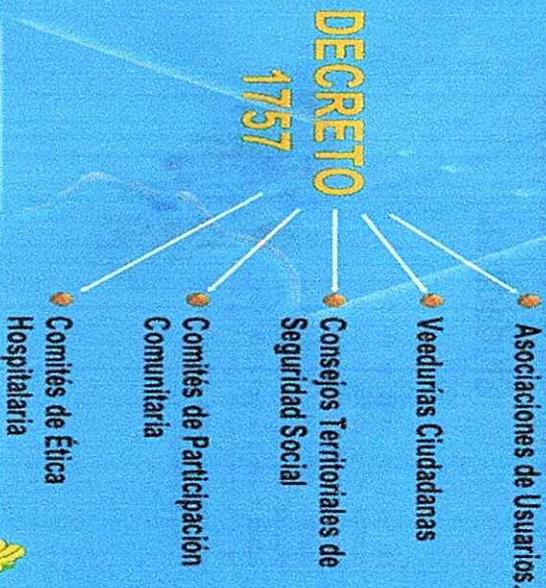
Instancias de la Participación Comunitaria

Desde el punto de vista del Estado

- Instancias Nacionales (Nivel Central)
 - Instancias regionales
 - Instancias locales
 - Municipios
 - Parroquias
 - Red Ambulatoria
 - Organizaciones Sociales
- ↔ Comunidad



MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

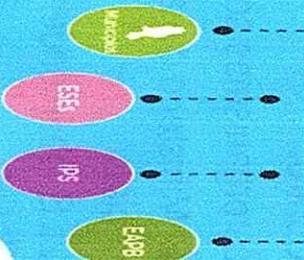
Resolución 2063 de 2017

OBJETIVO

Planificar 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 con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud.

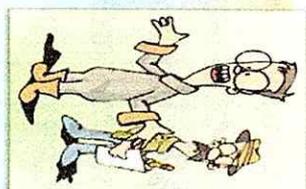
RESPONSABLES

DE DINAMIZARLA



PAUTAS Y HERRAMIENTAS PARA LA VIGILANCIA A LA CALIDAD EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

EN LO CIUDADANO: A través del servicio de atención a la comunidad SAC que canalizará las veedurías de los ciudadanos ante las instancias competentes, para el ejercicio de sus derechos constitucionales y legales.



EN LO COMUNITARIO: Mediante el ejercicio de las funciones de los Comités de Participación Comunitaria, COPACOS.



PARTICIPACION EN SALUD

DECRETO 1757 DE 1994

Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos



FORMAS DE PARTICIPACION EN SALUD:

- ✓ COPACOS
- ✓ SAC
- ✓ SAU
- ✓ Asociación de pacientes
- ✓ Asociación de usuarios
- ✓ Comités de ética hospitalaria
- ✓ Veedurías



¿Qué comprende la participación social en salud?
La participación social comprende la participación comunitaria y la participación ciudadana

Formas de Participación en Salud

Participación Social

Participación Ciudadana

Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.

Participación Comunitaria

Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

Participación en Instituciones

Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

Participación Ciudadana

¡Yo me

Informo! ¡Yo

Opino!

¡Yo Pienso

que...

¡Yo

Participo!

