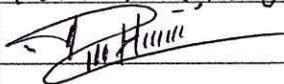
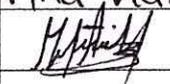
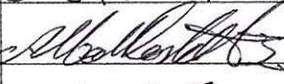
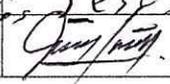


San Juan

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 E2 L F



Tema	Participación Ciudadana en salud.		Fecha	15-10-2022
Objetivo	Lograr la intervención de lo Comunitario a través de los Usuarios en el SCSBS y la gestión institucional.			
Realizado por	Aida Aguilar H - SIAA			
N°	Nombres y Apellido	Cargo	Firma	
1	Juan A Quiroz	Independiente	Juan	
2	Alexandrina Espitia	Hogar	Alexandrina Espitia	
3	Florencia Quiroz A	Independiente	Florencia Quiroz A	
4	Antonio Henríquez	Independiente		
5	Yeni Johana Aguilar Ariza	Hogar	Yeni Aguilar	
6	Angela Gil	Independiente	Angela Gil	
7	Gustavo Madrid.	Independiente	.	
8	Fanny Cepeda	Amasadora	Fanny Cepeda	
9	Martha García	Beneficiaria	Martha García	
10	Maria Luisa Cardona	Hogar	Maria Luisa Cardona	
11	Florencia M García	Hogar	.	
12	Ana Maria Hernández H.	Hogar	Ana Maria H.	
13	Hermencia Ariza Hdgr	Hogar		
14	William Victoria Amista	Independiente	William Victoria	
15	Paola Molina O.	Hogar	Paola Medina	
16	Cristina Martinez Ariza	Hogar	Cristina Martinez	
17	Alba Myriam Castilla Barreto	Hogar		
18	Andrés Felipe Torres Yanes	Trabajador	Andrés Torres	
19	Estrella Flores Olarte	Amasadora	Estrella Flores	
20	Daley Yolima Muñoz A	Amasadora	Daley Muñoz	
21	Jesús Alcides PH	Trabajador	Jesús Alcides PH	
22	William Garza Ramos.	Independiente		

Tema	Participación Ciudadana en salud.		Fecha	15-10-2022
Objetivo	Lograr la intervención de la comunidad a través de los usuarios en el SCSSS y la gestión institucional.			
Realizado por	Aida Aguilar H - SIDA			
N°	Nombres y Apellido	Cargo	Firma	
1	Blanca Hilda R. Niño	hogar	Blanca Hilda R. Niño	
2	Alicia Suarez	Hogar	Alicia Suarez	
3	Laura Macias B	Oficios Varios	Laura M.	
4	Jenny Carolina Garcia	ama de casa	Jenny Garcia	
5	Ely Lilliana Torres Henao	ama de casa	Ely Lilliana	
6	Gloria Amparo Cubides	ama de casa	Gloria A Cubides	
7	Moravia Rodriguez	hogar	Moravia Rodriguez	
8	Elsa M Aguado	Hogar	Elsa M Aguado	
9	SANDRA VELASCO BARRERA	INDEPENDIENTE.	Sandra Velasco Barrera	
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
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 – PORSD - realizadas por los usuarios, ya sea verbalmente a través de contacto personalizado, mediante oficina 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 ASOCIACIÓN 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 insituciones 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 (PFSS)"
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

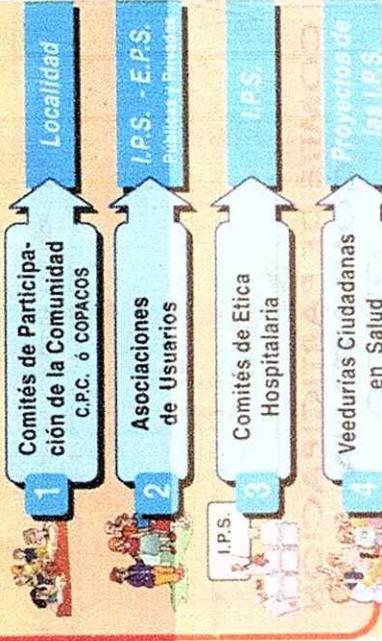
1. Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud - CMSSS
2. Comité de Participación Comunitaria - COPACO -
3. Servicio de Atención a la Comunidad
4. Comité de Veedurías Ciudadanas en Salud

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
- Inviado permanente:
Un representante de las veedurías ciudadanas - Comisión de Control Social en Salud

CUAL ES SU OPERACIÓN?

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

Cada CMSSSS debe adoptar y aprobar su reglamento interno donde se defina 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 (preside), 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
- > Organizaciones comunitarias de carácter territorial como 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 PQRSD** 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 v tramitadas.

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD

Su importancia radica en:

La **atención y solución a las PQRSD** 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 conlugar 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 atiende, sistematice y canalice los requerimientos presentados y la información solicitada por el usuario, con funciones claras y expresas; señalados en un manual de procesos y procedimientos; Lo/ existencia de un **proceso delimitado para el manejo de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.**

Los herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento.



Qué es participación en salud?

La **participación** comprende las acciones colectivas mediante las cuales la población enfrenta los retos de la realidad, identifica y analiza sus problemas, formula y negocia propuestas y satisface las necesidades en materia de **salud**, de una manera deliberada, democrática y concertada

Cuáles son las distintas formas de participación social?

Éstos se clasifican en:

Participación Ciudadana.

Participación Política.

Consulta urgencias — 3183438610
 Consulta Externa — 3174309982
 Consulta Odontología — 3152843377
 Servicio atención al usuario — 3153670717
 De **WHATSAPP**

gerencia@esehospitalcimitarra.gov.co
 siau@esehospitalcimitarra.gov.co
 esesiauhospital@gmail.com
 jefeurgencias@esehospitalcimitarra.gov.co
 fisioterapia@esehospitalcimitarra.gov.co
 farmacia@esehospitalcimitarra.gov.co
 laboratorio@esehospitalcimitarra.gov.co

FORMAS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

- SAC: SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD
- SIAU: SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
- CTSSS: CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD
- ASOCIACIONES DE USUARIOS: DECRETO 1757/1994
- COPACO: COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA



LA SALUD NO ES TODO, PERO SIN ELLA TODO LO DEMÁS NO ES NADA.

MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD



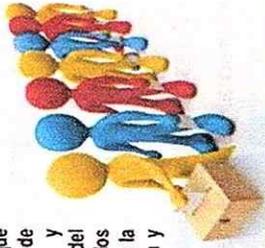
SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU) Y INFORMACION 3153670717

ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA

Ezlf

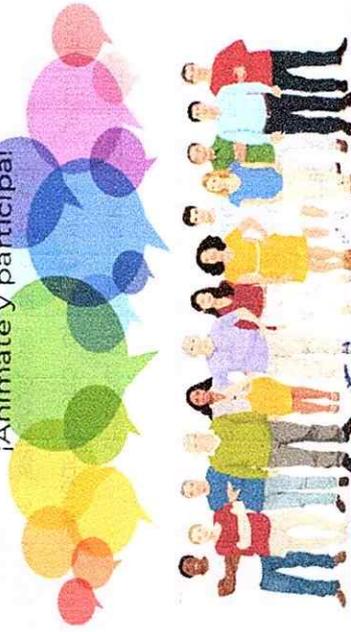
Mecanismos de Participación Ciudadana

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 fines 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"



ASOCIACION DE USUARIOS EN

Te invitamos a conformar nuestra Asociación de Usuarios ¡Anímate y participa!



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 unos servicios de **salud**, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del **usuario**.

ASOCIACION DE USUARIOS EN SALUD FUNCIONES EN SALUD



- 1-Asesorar a los asociados en la libre elección de la EPS, las IPS y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral dentro de las opciones por ella ofrecidas.
- 2-Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- 3-Participar en la Junta Directiva de las eps o ips,ese, sean publicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las condiciones legales sobre la materia.
- 4-Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante la Junta directiva de la ESE y la EPS.
- 5-Vigilar que las decisiones que se tomen en las Juntas Directivas, se apliquen según lo acordado.
- 6-Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias, 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 , los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración del personal del respectivo organismo

8-Vigilar que las tarifas y y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo que para tal efecto se establezca.

9-Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

10-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.

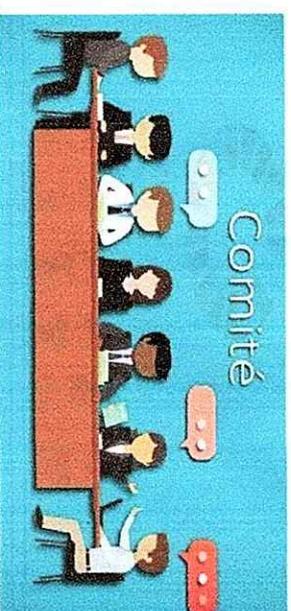
11-Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las EPS Y/O ante las oficinas de atención a la comunidad.

12-Elegir democráticamente su representantes ante las JD de las EPS y las IPS de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximos de 2 años.

13-Elegir democráticamente sus representantes ante los comités de ética hospitalaria por periodos máximos de 2 años.

14-Participar en el proceso de designación del representante ante el consejo territorial de seguridad social en salud conforme a los dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA



Las instituciones prestadoras de servicios de salud, sean publicas ,mixtas o privadas deberán conformar los comités de CEH los cuales estarán integrados por.

- 1-Gerente de la Institución o su delegado
- 2-Representante del equipo medico (1) y un representante del equipo de enfermería (1) elegidos por y entre el personal de la institución.
- 3-Dos r (2) representantes de la Alianza de usuarios de la Institución prestadora de servicios.
- 4-Dos representantes de las organizaciones de la comunidad, que formen parte de los comités de participación comunitaria del área de influencia de la respectiva entidad prestadora de servicios de salud.
- 1-Representante ante el COPACO (1)
- 2- UN representante ante el CLSSS (1)

POLÍTICA 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 DINAMIZADORA

