

**LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA
SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**

(Abril 21 del 2022)

DE: SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO ESE HOSPITAL DE CIMITARRA

PARA: FUNCIONARIOS AREA ASISTENCIAL DE LA ESE HOSPITAL

ASUNTO: SOCIALIZACION PPSS, MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL, DRECHOS Y DEBERES RESOLUCION 229, FUNCIONAMIENTO DE SIAU Y TRATO DIGNO Y ATENCION HUMANIZADA.

Por medio de la presente me permito hacer llegar a ustedes la invitación a una capacitación de interés general. En salud.

La Referente de sistemas de Información y Atención al usuario (SIAU) y Enfermera Coordinadora área de Urgencias de la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, se permiten invitar a una capacitación en temas de Política de participación social en salud, Mecanismos de participación.

ORDEN DEL DIA

- 1-Saludo
- 2-Socializacion temas de Política de Participación Social en Salud (PPSS),
- 3-Mecanismos de participación social en salud
- 4-Derechos y Deberes Resolución 229.
- 5-Entrega de Material IEC alusivos al tema. Diapositivas
- 6-Cierre de Capacitación

Fecha: Abril 21 de 2022

Lugar: ESE Hospital de Cimitarra

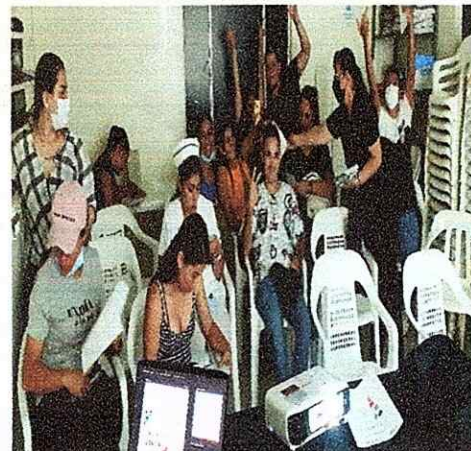
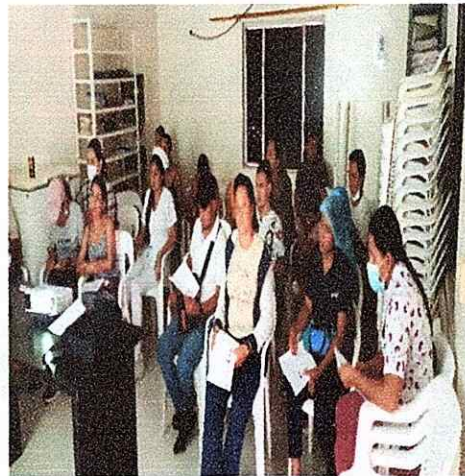
Hora: 3. PM



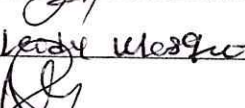
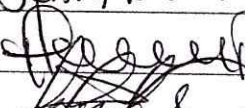
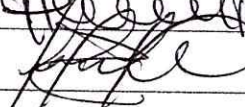
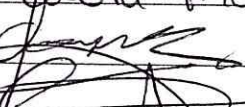
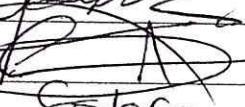
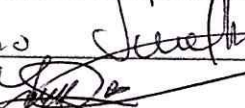
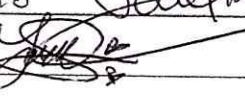
Para la participación y asistencia a la reunión, se recuerda el Uso de tapabocas, por medidas de Bioseguridad su salud y la de los demás.

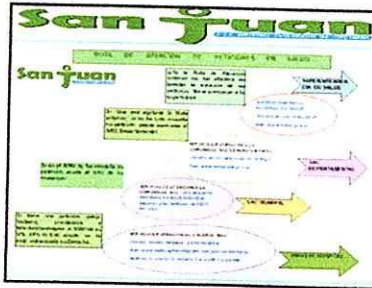
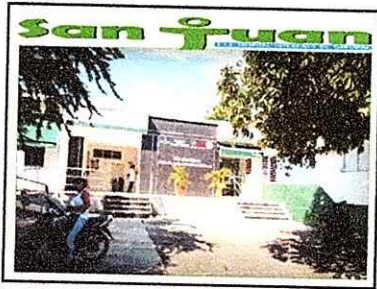
SARA M RODRIGUEZ N
Coordinadora Área Urgencias

AIDA AGUILAR HERNANDEZ
Referente SIAU ESE Hospital

SOCIALIZACION PPSS , MECANISMOS DE PARTICIPACION SOCIAL, DERECHOS Y DEBERES RESOLUCION 229, FUNCIONAMIENTO SIAU,, TRATO DIGNO Y ATENCION HUMANIZADA DIRIGIDO A FUNCIONARIOS ASISTENCIALES ABRIL DE 2022-



Tema	Derechos y Deberes, trato digno - Atención Humanizada		Fecha	21/4/2022
Objetivo	Fortalecer el Derecho a la participación en salud y a la Ciudadanía Lo apropiación de los mecanismos y condiciones para Ejercer la participación.			
Realizado por	Aida Aguilar			
Nº	Nombres y Apellido	Cargo	Firma	
1	Karolen Jaramillo M	Cajero	Karolen	
2	Rafael Fortello	Radiólogo		
3	Carlos g Moreno Rodriguez	jefe mantenimiento		
4	Ledy Velazquez	servicios generales	Ledy Velazquez	
5	Nema Cabrera	Auxiliar Adm		
6	Nelson Osorio g	conductor	Nelson g	
7	Maria. Z Aguirre Castell	Aux. Enfermera	Maria Aguirre	
8	Marby Lizeth Martinez	Aux ENF	Marby Martinez	
9	LUZ DARY GAMBORA TORRES	AUX ENFERMERIA	LUZ DARY. G. T	
10	Diana Marcela Quiroga G.	Aux Enfermera	Diana Quiroga	
11	Sara Marcela Rodriguez nova	Enfermera urgencias	SRA	
12	Monica Patricia Ariza Matos	Aux enfermera	Monica Arizo	
13	Jenny Johana Rivera Rojas	Aux Enfermera	Jenny Rivera	
14	Tatiano Rojas	Aux Enfermera		
15	Leandro Vega Beltrán	Aux Enfermera		
16	Yaira Maria Cortez	Aux enfermera	Yaira Maria	
17	Diana Andres Sandoz Perez	Aux Administrativa		
18	Carlos Mauricio Muñoz	Aux URB		
19	Estefanía Rodríguez Lopez	Recepcionista	Estefanía	
20	Jonathan Ruez Gonzalez	Aux Administrativo		
21	Nini Johana Forero Laffert	Aux Enfermera		
22				



2. Marco estratégico - Ejes PSS

Eje	Descripción	Impacto
Eje 1	Transformación organizativa...	Mejora de la calidad de atención...
Eje 2	Desarrollo de la cultura...	Fortalecimiento de la participación...
Eje 3	Protección y promoción de la salud...	Reducción de la morbilidad...
Eje 4	Control de calidad...	Mejora de la satisfacción del usuario...
Eje 5	Atención y gestión de la salud...	Mejora de la eficiencia...

San Juan

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU):
Es una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación de servicios, basando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uno de sus derechos y deberes.

El proceso SIAU está conformado por tres procedimientos:

- Atención y Orientación al Usuario
- Gestión de Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos y Felicitaciones
- Monitoreo de la Satisfacción del Usuario.

El proceso SIAU, desarrollado principalmente cuyo objetivo busca siempre mostrar al usuario la comprensión de su situación, transmitiendo al usuario realizado por atender resolver su necesidad y de para educarlo sobre los conductos regulares, mecanismos y formas de acceder al Sistema de Salud actual. Lo cual es preciso destacar la importancia, debido a que los determinantes sociales tienen cada vez mayor relevancia e impacto en la calidad de la salud de los usuarios y cuya influencia se ve reflejada en la mayor predisposición con la que llegan estos al servicio, llegando incluso a dificultar el proceso de atención.



San Juan

EJE	Descripción	Impacto
EJE 1	Fortalecimiento institucional para la participación social en salud.	Fortalecer las estructuras de nivel nacional para el fortalecimiento de la participación social en salud.
EJE 2	Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales.	Fortalecer las capacidades ciudadanas para la participación social en salud.
EJE 3	Impulsar la cultura de la salud.	Fortalecer los espacios ciudadanos para la participación social en salud.
EJE 4	Control social, vigilancia ciudadana y la transparencia.	Fortalecer los canales ciudadanos de participación social en salud.
EJE 5	Garantía y generación de salud con participación social en procesos de atención.	Fortalecer los mecanismos de participación social en salud.

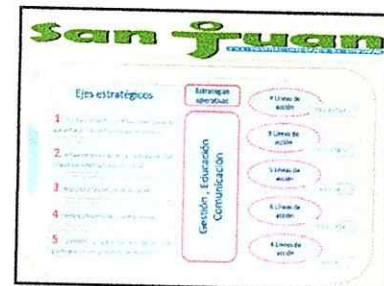
San Juan

SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

Línea Telefónica: Celular (3153670717)

HORARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO
LUNES A VIERNES
MAÑANA DE 7 AM A 12 AM
TARDE DE 2 PM A 6 PM
SÁBADOS, DOMINGOS Y FESTIVOS- LAS 24 HORAS

email: siiau@hospitalcimitarra.gov.co



San Juan
Humanización en la Salud



Requiere líderes que se caractericen por generar cambios en los comportamientos y actitudes de las personas, promoviendo el bienestar integral a partir del trato humanizado.

San Juan
Decálogo del Buen Trato
Funcionarios - usuarios



1. Respetar los derechos y libertades de las personas.	2. Ser honesto y transparente.
3. Respetar la dignidad y el honor de las personas.	4. Respetar el tiempo de las personas.
5. Respetar la privacidad y la confidencialidad de las personas.	6. Respetar la autonomía y la capacidad de decisión de las personas.
7. Respetar la cultura y las costumbres de las personas.	8. Respetar las necesidades y expectativas de las personas.
9. Respetar el medio ambiente y el patrimonio de las personas.	10. Respetar el patrimonio cultural de las personas.

San Juan



- Capacidad de vincular y asesorar
- Sensibilidad y comprensión
- Examen y valoración
- Tolerancia, paciencia y entendimiento
- Capacidad de escucha
- Discreción y confidencialidad

San Juan
FIN DE LA PRESENTACIÓN

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



San Juan

La humanización en salud

Significa mucho más que ser cordial y agradable. Implica minimizar la tendencia de tratar al enfermo como si fuera un objeto, una simple enfermedad o unos síntomas concretos. Por encima de todo el cuidado humanizado requiere comprender a los pacientes como personas.

¿Qué es el trato humanizado?

Tratar a la persona enferma como nos gustaría ser tratados: con dignidad, tener empatía, sentir con el otro(a). Humanización es la atención y cuidados basados en el respeto y la caridad. La utilización de la empatía para poder comprender la situación del paciente y así ayudarle en la medida de lo posible.

PRINCIPIOS ETICOS

- Equidad
- Ética
- Profesionalismo
- Lealtad
- Justicia
- Sentido de pertenencia
- Transparencia

CARACTERÍSTICAS DE UN HOSPITAL MÁS HUMANO

Busca responder a las necesidades de la persona enferma como "ser integral"

Considera la persona enferma como centro y razón de ser de su actividad.

Valora y acepta la participación de la familia en el proceso de salud y enfermedad.

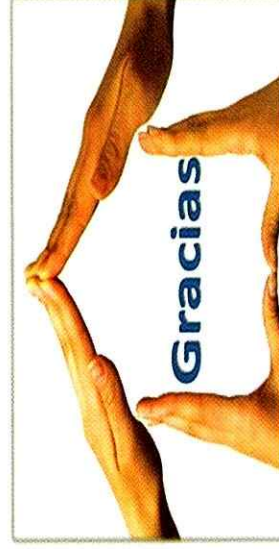
HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN LA ESE HOSPITAL INTEGRADO

MISION: Somos la Empresa Social del Estado Hospital Integrado San Juan de Cimitarra que presta los servicios de salud de Primer Nivel, para toda la comunidad del área de influencia, de conformidad con los lineamientos establecidos por el Sistema General de Seguridad Social en salud, cumplidores de los principios de Eficiencia, Eficacia, Oportunidad, accesibilidad y calidad, en la prestación del servicio, contando con Equipos y Recurso Humano Debidamente Capacitado y con un Profundo sentido Humano

VISION: Para el año 2020 seremos una institución moderna, dotada con infraestructura y la tecnología adecuada para nuestro nivel de complejidad, con procesos viables y un talento humano competente y comprometido en fortalecer el desarrollo social de nuestra comunidad; buscando óptimos resultados en términos de productividad, competitividad, rentabilidad económica y social en el desarrollo empresarial Hospitalario y sobre todo, siendo amigo de la mujer y de la infancia y así proporcionar un mejoramiento sustancial en la calidad de vida de los usuarios.

TRATO DIGNO

Con criterios tan importantes como la presentación del personal, su actitud hacia el **paciente**, así como la información que le brindará al mismo respecto a su estado de salud. Todo esto englobado en una atmósfera de respeto mutuo



EL TRATO DIGNO Y RESPETUOSO EN LAS ENTIDADES DE SALUD.

La ley establece los derechos del paciente y las obligaciones de las Entidades de salud. Las personas que te acompañan también tienen este derecho al **trato digno**. Como el paciente tiene derecho a saber sobre tu estado de salud y los posibles tratamientos.

EL BUEN TRATO



***RESPECTO:** hacia el paciente como ser Humano integral, Interés y Prontitud.

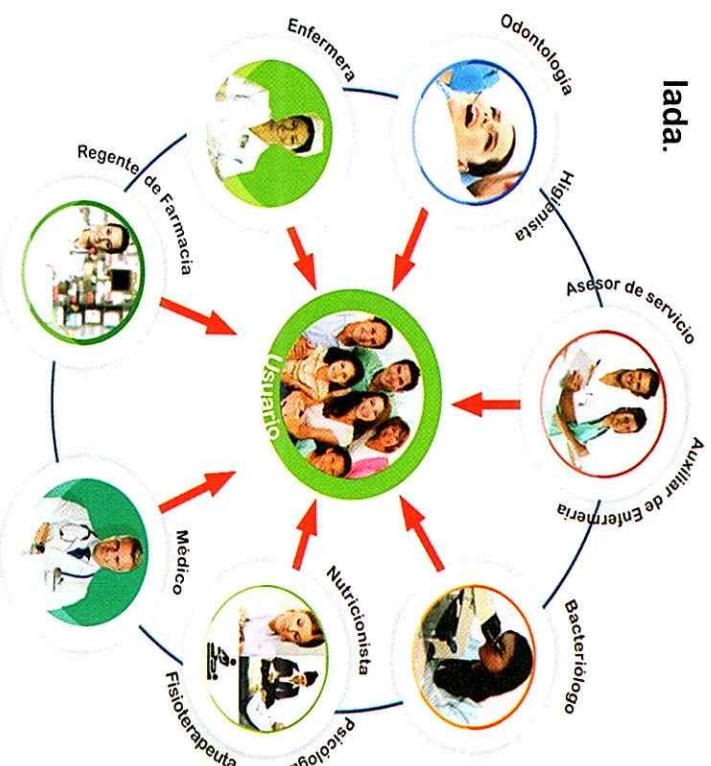
-**TRATO AMABLE:**, comunicación empática

-**BRINDAR INFORMACION:** Brindarla Información Completa, veraz, oportuna y entendida al paciente y familia en lo relacionado con su enfermedad.

EL PAPEL DE LA E.S.E.
HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE
CIMITARRA CENTRADA EN EL
PACIENTE

TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

Es la obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las entidades vigiladas que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales del plan de salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acuden a solicitar servicios ante la IPS respectiva entidad vigilada.



VALORES INSTITUCIONALES

- Compromiso
- Responsabilidad
- Solidaridad
- Honestidad
- Tolerancia
- Respeto
- Calidad Humana



RESOLUCIÓN 229 DE 2020

5. Derecho a la confidencialidad

1. A que la historia clínica sea tratada de manera **confidencial y reservada** y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
2. A que, en caso de ser adolescentes, esto es, **personas entre 12 y 18 años de edad**, deba reconocerse el **derecho frente a la reserva y confidencialidad de su historia clínica en el ejercicio de sus derechos sexuales y reproductivos**.

RESOLUCIÓN 229 DE 2020

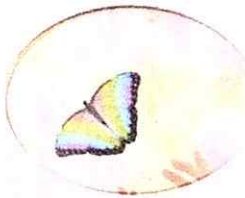
6. Derecho a la asistencia religiosa

Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera sea el culto religioso que profese o si no profesa culto alguno.



RESOLUCIÓN 229 DE 2020

Derecho fundamental a morir dignamente



Facultades que le permiten a la persona **vivir con dignidad el final de su ciclo vital**, permitiéndole tomar decisiones sobre cómo enfrentar el momento de muerte.

Este derecho no se limita solamente a la muerte anticipada o eutanasia, sino que comprende el **cuidado integral del proceso de muerte**, incluyendo el **cuidado paliativo**.

ESE HOSPITAL DE CIMITARRA

SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

(SIAU) CEL. 3153670717

siau@esehospitalcimitarra.gov.co

esesiauhospital@gmail.com

Deberes

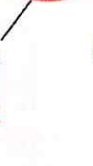
1. **Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.**



2. **Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad.**



3. **Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la salud o la vida de las personas.**



4. **Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.**

Deberes

5. **Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el SGSSS así como los recursos de este.**



6. **Cumplir las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud.**



7. **Actuar de buena fe frente al SGSSS.**

8. **Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.**

9. **Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud de acuerdo con su capacidad de pago.**

DERECHOS

- Conjunto de facultades y mecanismos reconocidos a las personas por la ley, para procurar la satisfacción de sus propios intereses.



DEBERES

- La obligación de hacer algo por ley o por otra norma que se debe cumplir para poder ejercer los derechos.



DECRETO 780 DE 2016 – PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD
Mecanismos que coadyuvan a la garantía de Derechos y Deberes en salud



ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN



DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

RESOLUCION 229 DE 2020



Lineamientos que deben tener en cuenta las Entidades Promotoras de Salud – EPS del Régimen Contributivo y Subsidiado, para la elaboración y entrega de la Carta de derechos y deberes de la persona Afiliada y del paciente en el SGSSS y la Carta de Desempeño que permita a las personas Afiliadas contar la información adecuada y suficiente para el ejercicio de sus derechos, conforme a la normalidad vigente y los nuevos pronunciamientos de la Corte Constitucional. (Derecho a Morir Dignamente)

RESOLUCIÓN 229 DE 2020

4.2 Capítulo de derechos

Todo afiliado, sin restricciones por motivos de pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas, costumbres, origen, o condición social o económica, tienen derecho a...

- | | |
|----------|---|
| 1 | 1 Atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz |
| 2 | 1 Protección a la dignidad humana |
| 3 | 1 A la información |
| 4 | 1 A la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia |
| 5 | 1 A la confidencialidad |
| 6 | 1 A la asistencia religiosa |

Igualmente, en la normativa, se recuerda exigencias previamente establecidas como:

- Contar con oficinas de atención al usuario, canales presenciales, no presenciales o virtuales, a los cuales pueda acudir el usuario en búsqueda de la información.
- Contar con servicios administrativos de contactos disponibles, las 24 horas del día, 7 días a la semana, pudieran ser: página web, número telefónico, fax, correo electrónico u otro medio tecnológico que facilite la comunicación.
- Información de que la persona tiene derecho a las diferentes tecnologías en salud, exceptuando las que estén explícitamente excluidas
- Información al usuario sobre la posibilidad de acudir a la Superintendencia Nacional de Salud, cuando se presenten conflictos relacionados con la cobertura del plan de beneficios.
- Información de mecanismos de participación

RESOLUCION 229 DE 2020

1-DERECHO DE ATENCION MEDICA, ACCESIBLE DONDE, DE CALIDAD Y EFICAZ

- 1- **Acceder en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia y sin restricción a los servicios de salud no excluidos del plan de beneficios con campo a UPC.**
- 2- **Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar su condición de salud y orientar la adecuada decisión digna**
- 3- **Indicar que los Derechos a acceder a un servicio de salud que requiere un niño niña o adolescente para conservar su vida, su dignidad, su integridad, así como para su desarrollo armónico e integral y su derecho fundamental a una muerte digna.**
- 4- **Recibir atención de urgencias que sea requerida con oportunidad sin exigir documento o cancelación de pago previo alguno, ni sea obligatoria la atención en una institución prestadora de servicios de salud de la Red definida por la EPS.**
- 5- **Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible en la red y el cuidado paliativo de acuerdo con su enfermedad o condición.**
- 6- **Aportar las posibilidades razonables de tratamiento para la superación de su enfermedad y a recibir durante todo el proceso de la enfermedad incluyendo el final de la vida la mejor asistencia médica.**
- 7- **Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud dentro de la red prestadora**
- 8- **Obtener por parte de la EPS para una valoración científica y técnica, cuando tras un concepto médico generado por un profesional de la salud de la EPS y autorizado para ejercer, este considere que la persona requiere otro servicio.**

RESOLUCION 229 DE 2020

1-DERECHO DE ATENCION MEDICA, ACCESIBLE DONDE, DE CALIDAD Y EFICAZ

- 9- **Recibir las prestaciones económicas (licencia de maternidad, paternidad o incapacidad o enfermedad laboral)**
- 10- **Acceder a los servicios y tecnologías de salud en forma continua y sin que sea interrumpido por razones administrativas o económicas**
- 11- **Acceder a los servicios de salud sin que la EPS pueda imponer como requisito de acceso el cumplimiento de cargas administrativas propias de la entidad.**
- 12- **Acreditar su identidad mediante el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico.**
- 13- **Portabilidad:** Recibir atención médica y acceso a los servicios de salud de manera integral en un municipio o distrito diferente al de su residencia
- 14- **Acceder a los servicios de salud de acuerdo con el principio de integralidad así como a los elementos y principios de Disponibilidad, Aceptabilidad, Calidad e Idoneidad profesional, pro nomine, equidad, continuidad (Ley estatutaria 1751 de 2015)**

2-DERECHO A LA PROTECCION DE LA DIGNIDAD HUMANA

RESOLUCION 229 DE 2020

- 1- **Recibir un trato digno en el acceso a los servicios de salud y en todas las etapas de su atención**
- 2- **Ser Respetado como ser humano en su integridad, sin recibir ninguna discriminación**
- 3- **Recibir los servicios de salud en condiciones sanitarias adecuadas en un marco de seguridad y respeto a su dignidad e intimidad**
- 4- **Recibir protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas o de alto costo, esto implica el acceso oportuno a los servicios de salud asociados a la patología y a la prohibición de que bajo ningún pretexto se deje de atender a la persona ni puedan cobrarle copagos o cuotas moderadoras**
- 5- **Elegir dentro de las opciones de su muerte digna según corresponda a su escala de valores y preferencias y a ser respetado en su elección**

RESOLUCION 229 DE 2020

3-DERECHO A LA INFORMACION

- 1- **Recibir información sobre los canales formales para presentar PQRS, peticiones así como recibir una respuesta oportuna y de fondo.**
- 2- **Distraer y permanecer una comunicación permanente y clara con el personal de salud apropiada a sus condiciones y estar informado sobre su condición, así como de los procedimientos y tratamientos, los riesgos y beneficios de estos y el pronóstico de su diagnóstico**
- 3- **Recibir** cuando el paciente sea menor de 18 años toda la información necesaria de parte de los profesionales de la salud, sus padres o en su defecto el representante legal o cuidador para promover la adopción de decisiones autónomas teniendo en cuenta el desarrollo cognitivo y madurez del menor.
- 4- **Ser informado oportunamente por su médico tratante sobre la existencia de objeción de la conciencia debidamente motivada, en los casos de procedimientos de interrupción voluntaria de embarazo en las circunstancias desplazadas por la conciencia o de eutanasia. El paciente tiene derecho a que sea gestionada la continuidad de la atención inmediata y eficaz con un profesional no objetor.**

3-DERECHO A LA INFORMACION

- 5- **Revisar y recibir información actualizada los costos de los servicios prestados**
- 6 - **Recibir de su EPS o autoridades públicas no obligadas a autorizar un servicio de salud solicitado la gestión necesaria (i) obtener la información como funciona el sistema de salud y sus derechos; (ii) Recibir por escrito las razones por las cuales no se autoriza el servicio; (iii) conocer especialmente cual es la PQR que tiene la obligación del servicio y (iv) recibir el acompañamiento para asegurar el goce efectivo de sus derechos**
- 7 - **Recibir del prestador de servicios de salud, por escrito las razones por las cuales el servicios no será prestado**
- 8 - **Recibir información o ser convocado individualmente o colectivamente a los procesos de participación directa para la toma de decisiones realizadas con la ampliación progresiva e inclusiones de las prestaciones de salud de que trata el art 15 de la ley estatutaria 1751 de 2015, conforme al procedimiento técnico científico y paritético establecido para el efecto por el MSPS**
- 9 - **Solicitar copia de su Historia clínica y que esta le sea entregada en un término de (5) días calendario o remida por medios electrónicos si así lo autoriza el usuario (gratuito)**

RESOLUCION 229 DE 2020

4-DERECHO A LA AUTODETERMINACION, CONSENTIMIENTO Y LIBRE ESCOGENCIA

- 1- **Elegir libremente el asegurador, el medio y en general los profesionales de la salud, como también en las instituciones de salud que le prestan la atención requerida dentro de la oferta disponible**
- 2- **Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos para su cuidado. Ninguna persona podrá ser obligada a recibir los mismos en contra de su voluntad**
- 3- **A suscribir un documento a voluntad anticipada como previsión de no poder tomar decisiones en el futuro, en el cual decide, de forma libre, consciente e informada su voluntad respecto a la toma de decisiones sobre el cuidado general de la salud y el cuerpo.**
- 4- **A que los representantes legales del paciente mayor de edad, en caso de incapacidad o incapacidad para decidir, consientan, desistan o rechacen actividades, que las decisiones se tomen en el marco de su mejor interés.**
- 5- **A que en caso de ser menores de 18 años, en estado de inconciencia o incapacitados para decidir los padres o el representante legal puedan consentir, desistir o rechazar los servicios de salud frente al mejor interés del menor**
- 6- **Al ejercicio y garantía de los Derechos sexuales y derechos reproductivos de forma segura y oportuna atacando la prevención de riesgos, de alteraciones inseguras.**
- 7 - **Ser respetado en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científico calificado.**
- 8- **Ser respetado en su voluntad de oponerse a la presunción legal de donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otras personas.**
- 9- **Identidad:** A cambio de régimen, ya sea el suscriptor al contributivo o inversa dependencia de su capacidad económica, sin cambio de EPS y sin que exista interrupción en la afiliación, cuando pertenecía a otros niveles 1 y 2 del sistema, a las poblaciones especiales contempladas en el artículo 21.5.1 Decreto 780 de 2016

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.

CUMPLE DE ÉTICA 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 EN SALUD

EZ2b.



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.

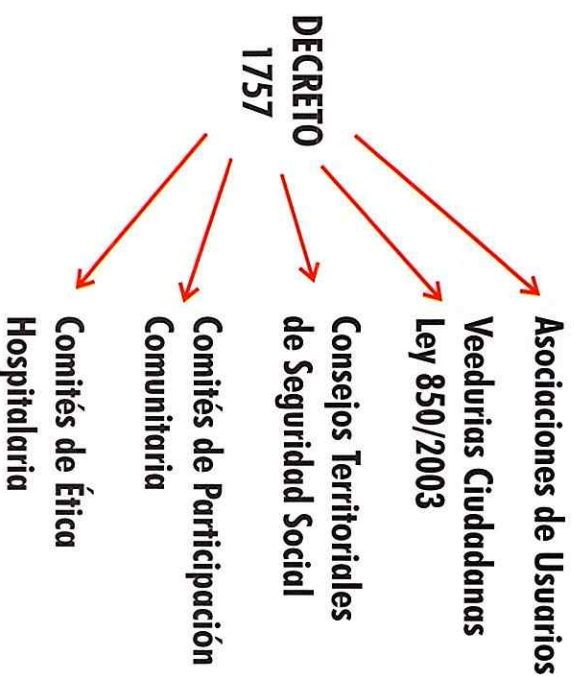


MARCO LEGAL

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 responden 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

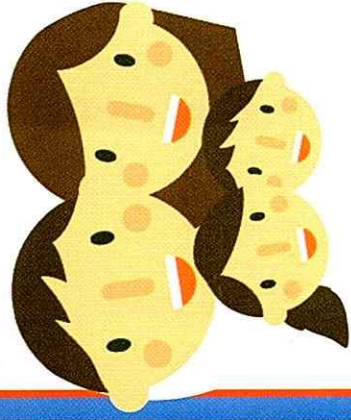
COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

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.

USUARIO DE LA SALUD

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de



apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exigen para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

USUARIO DE LA SALUD

Acatar la Constitución y las leyes.

Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

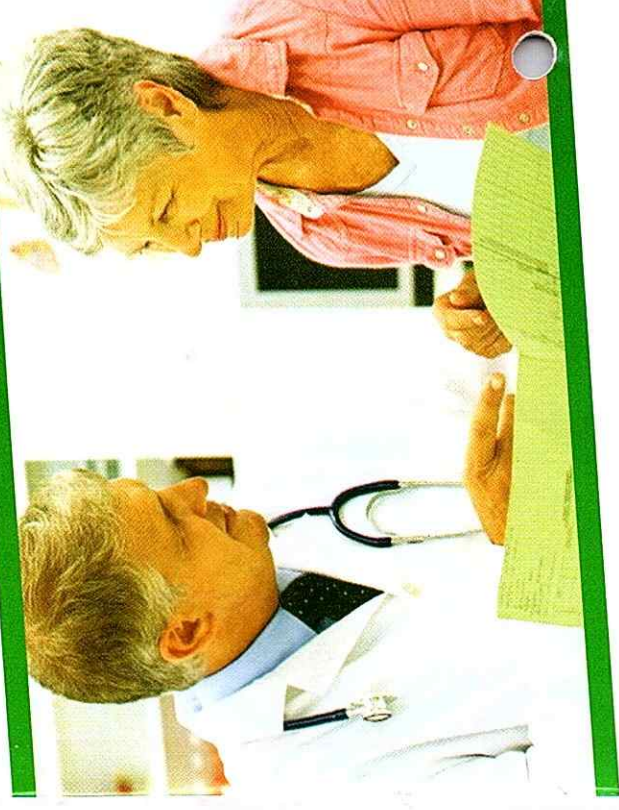
Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de prevención y Promoción.

No mentir ni engañar para obtener beneficios propios o para terceros

Marco Legal: Ley Estatutaria 1751 de 2015



SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO



TU BIENESTAR ES NUESTRO COMPROMISO

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Es una, herramienta diseñada por el Ministerio de Protección Social para mejorar la prestación de los servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, Reclamos, y sugerencias haciendo uso de los Derechos y Deberes.

Objetivo: Mantener informado al usuario, así como conocer sus necesidades y expectativas con respecto a los servicios ofertados del Hospital, y la Red de servicios externa a la que tienen Derechos.

Mejorar la gestión de los servidores públicos para incrementar la confianza del ciudadano, a través de la aplicación de políticas y protocolos de atención que permitan la efectiva prestación del servicio y el mejoramiento de la cultura organizacional.



LEY 190 de 1995

Ley 100 de 1993

Resolución 1446 de 2006

Resolución 256 de 2016

Resolución 2003 de 2014

PROCEDIMIENTOS S.I.A.U.

Orientación e Información al Usuario:

Brindar información y orientación al usuario sobre los servicios de salud ofertados y requisitos necesarios para la prestación del mismo, reconociendo al usuario como la razón de ser de nuestra labor.

Medición y análisis de la satisfacción de la

satisfacción del usuario: Determinar el grado de satisfacción de los usuarios frente a la prestación de un servicio.

Tramite de peticiones, quejas, Reclamos y

sugerencia de los usuarios: Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas y/o Reclamos, instaurados por los usuarios y /o familiares relacionados con los servicios prestados.

Participación Social: Garantizar el derecho

de los usuarios, para participar en las decisiones de planeación, gestión y evaluación de los servicios de salud, a través

Petición: Es una acción por medio del cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

Queja: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le genere la prestación de nuestros servicios.

Reclamo: Es la contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio.

Urgencia: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto esta relacionado con la prestación del servicio.



¿TIENE ALGO QUE DECIRNOS?