

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

Circular 001
(Febrero 24 del 2022)

DE: SISTEMAS DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

PARA: INTEGRANTES ALIANZAS DE USUARIOS DE UPDG MUNICIPAL

ASUNTO: SOCIALIZACION CAPACITACION ALIANZA DE USUARIOS EN POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

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

La oficina de sistemas de Información y Atención al usuario (SIAU) de la ESE Hospital Integrado San Juan, oficina de aseguramiento y oficina de participación social (SAC) municipal para la Socialización de la PPSS a las diferentes Alianzas de Usuarios de las UPG del Municipio.

ORDEN DEL DIA

- 1-Saludo
- 2-Presentacion Alianza Usuarios dela ESE Hospital
- 3-Socializacion PPSS como política y como mecanismo de participación en salud
- 4-Socializacion de la Política de Participación social en salud, programación y seguimiento
- 5-Socializacion normas de Aseguramiento en salud
- 6-Cierre de Capacitación

Fecha: Febrero 24 de 2022

Hora: 4 PM

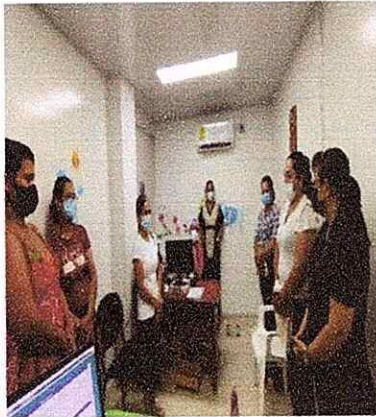
Lugar: Auditorio Alcaldía

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.


AIDA AGUILAR HERNANDEZ
Referente SIAU Y PPSS ESE Hospital
Cimitarra

Tema	Política de Participación Social en Salud.		Fecha	24/02/2021
Objetivo	Concientizar e informar a los diferentes Alianzas de Upps del Municipio en lo PPSS y sus actiuvos en las diferentes actividades			
Realizado por	SAC Municipal - Aseguramiento ESOT y SIAD ese Hospital			
N°	Nombres y Apellido	Cargo	Firma	
1	Luzmila Pardo Torres ✓	comite de etica	Luzmila Pardo Torres.	
2	epifanio lima Aguirre	Asociación ASO	Epifanio lima Aguirre	
3	Mauro Orestes	Asegurante	Mauro Orestes	
4	vidania Teller Soler	Aux. Administ	vidania teller	
5	Faibel Sanchez ✓	Alianza	Faibel Sanchez	
6	Yamile Sanchez ✓	Alianza	Yamile Sanchez	
7	Tania Velasco Quiroga	Salud publica M	Tania Quiroga	
8	Hernando Henao	comite Salud.	Hernando Henao	
9	Carren Espidia Nobsa ✓	Comite Salud	Carren Espidia Nobsa	
10	Laura Quiroga Morales	Apoyo ETV.	LAURA QUIROGA.	
11	Madra Hernandez Guzman ✓	Presidente.	Madra Hernandez Guzman	
12	Norberto Abilio Galvis	Promotor Integral de la	Norberto Abilio Galvis	
13	Clara Ines Pardo Lobo	Usaria clasica.	Clara Ines Pardo Lobo	
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				

**SOCIALIZACION 'POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL ALIANZA DE
USUARIOS ARTICULADA SECRETARIA SALUD PARTICIPACION SOCIAL Y
SIAU ESE HOSPITAL FEBRERO 2022--**



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PPSS

RESOLUCION 2063 DE 2017



QUE ES PPSS

La (PPSS) Resolución 2063 de 2017 es un esfuerzo del Ministerio de Salud y Protección Social para dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud



OBJETIVO GENERAL

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**.

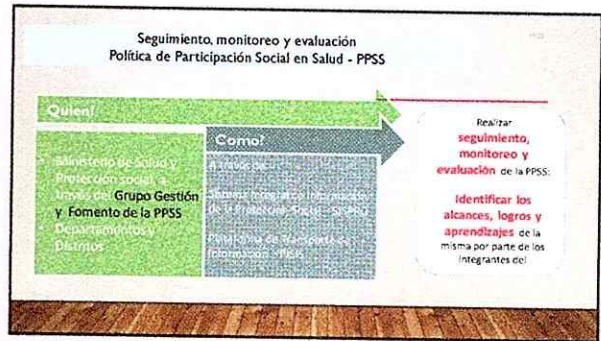
- ### Ejes estratégicos
1. Fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación. **Área de acción: ASISTENCIA**
 2. Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud. **Área de acción: ASISTENCIA**
 3. Impulso a la cultura de la salud. **Área de acción: ASISTENCIA**
 4. Fortalecer el control social. **Área de acción: ASISTENCIA**
 5. Gestión y garantía en salud con participación en procesos de decisión. **Área de acción: ASISTENCIA**

CAPACITACION ALIANZA DE USUARIOS Y COPACOS EN PPSS POR SECRETARIA SALUD PARTICIPACION SOCIAL Y SIAU ESE HOSPITAL FEBRERO 2022

Despigue

Política de Participación Social en Salud PPSS

Líneas de acción por estrategias operativas					Líneas de acción No. obligatorias por entidad	
Eje	No. líneas	Gestión	Educación	Comunicación	ESE	EPS- ESE
1	9	a, c, d, e, h, i	b	h	1	c, d, f, g, i
2	9	b, a, f, g, i	a, c	c, d	2	g, h, i
3	3	a, c, d	a, d	b	3	e
4	8	c, f	a, d, e	b	4	f
5	4	a, b, c, d	a	b, c	5	-



PROGRAMACIÓN 2022

TIPO DE CONSEJUNTO DE REGISTRO	CÓDIGO DEL REGISTRO DE REFERENCIA DE APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN ESTABLECIDO	CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	HECHO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	CONSEJUNTO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	EFECTOS DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TÉRMINO DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS ASIGNADOS PARA LA ACTIVIDAD
Asesoría técnica	001	001	001	Asesoría técnica	001	Asesoría técnica	Asesoría técnica	01/01/2022	31/12/2022	Asesoría técnica



Seguimiento 2021

TIPO DE REGISTRO	CONSEJUNTO DE REFERENCIA DE APLICACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN ESTABLECIDO	CÓDIGO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	HECHO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	CONSEJUNTO DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	EFECTOS DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE INICIO DE LA ACTIVIDAD	FECHA DE TÉRMINO DE LA ACTIVIDAD	RECURSOS ASIGNADOS PARA LA ACTIVIDAD
Asesoría técnica	001	001	001	Asesoría técnica	001	Asesoría técnica	Asesoría técnica	01/01/2021	31/12/2021	Asesoría técnica



¿Qué es participación en salud?

La **participación** comprende las acciones colectivas mediante las cuales la población enfrenta los retos de salud, 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
 - Participación Comunitaria
 - Participación Social

La Ley 1757
Promoción y protección del derecho a la participación democrática

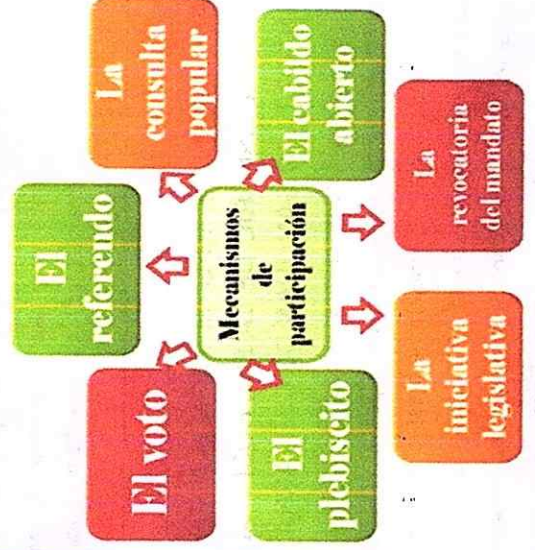
OBJETIVO
 Gover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político.
 Regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo abierto; y establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.

EJES ESTRUCTURALES

- Los Mecanismos de Participación
- La Rendición de Cuentas y el Control Social a lo público
- La Coordinación para la participación (Consejo Nacional de Participación)

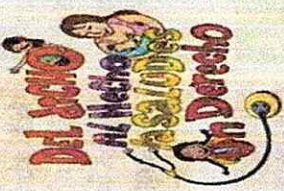
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De acuerdo con el artículo 103 de la Constitución Colombiana, "son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato"



PARTICIPACIÓN 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



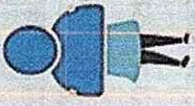
FORMAS DE PARTICIPACIÓN EN SALUD:

- ✓ COPACOS
- ✓ SAC
- ✓ SHU
- ✓ 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

ASOCIACIÓN DE USUARIOS. E7LE



Es una agrupación conformada por usuarios cuyo objetivo es velar por la prestación, calidad, oportunidad del servicio y la defensa del usuario. Todas las personas afiliadas al sistema de seguridad social en salud pueden participar o formar asociaciones de usuarios que lo representen ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las instituciones promotoras de salud

¿Cómo funciona?

Mensualmente se efectúan reuniones en las cuales se realiza capacitación a los miembros de la asociación y se trabajan los temas de interés de acuerdo con el cronograma establecido.

¿Quiéres participar?

comité de ética hospitalario:

Art 15 y 16 : las instituciones prestadoras de servicio en salud, sean públicas, mixtas o privadas deberán conformar los comité de ética hospitalario, los cuales son esenciales para el funcionamiento de cualquier institución.



POLÍTICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

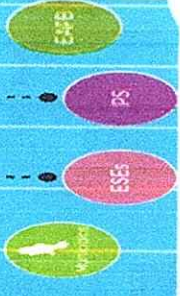
Resolución 2063 de 2017

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 DINAMIZARLA



Se fundamenta en nueve líneas de acción orientadas a fortalecer las capacidades institucionales para cumplir con su papel de garante: debe tener recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos.

Se fortalecerán las estructuras del nivel nacional y del nivel territorial que lideran la promoción de la participación social en salud.

Se definen nueve líneas de acción orientadas al fortalecimiento de las capacidades de la ciudadanía para lograr un rol activo con una participación real que permita incidir y decidir en el marco de la gestión pública en salud.

Definición de herramientas que le permitan a los espacios de participación formales: Asociaciones de Usuarios, alianzas, Copacos, Comités, CTSSS cumplir con su papel dentro de las instancias del sector en el marco del derecho a la salud. De igual forma se trata de fortalecer a todas las organizaciones sociales autónomas que trabajan por el cumplimiento del derecho a la salud.

Este eje con cinco líneas de acción pretende que el Estado garantice el ejercicio del cuidado (colectivo) y de autocuidado (individual) como elemento esencial para el cumplimiento del derecho a la salud.

Incorporar a la ciudadanía en los programas de prevención, promoción, e incorporar la PSSS en los lineamientos de salud pública orientados a las entidades territoriales.

Con seis líneas de acción este eje de la PSSS se orienta al fortalecimiento del control ciudadano sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema como elemento crucial del derecho a la salud. Por ende se requiere el fortalecimiento explícito del Control Social y las veedurías ciudadanas en salud, con procesos de formación, mejorar el acceso a la información, reconocimiento, y los medios para analizar la información.

Este eje con cuatro líneas de acción estratégicas para el ejercicio pleno de la participación mediante la apropiación de instrumentos y de herramientas, y las condiciones institucionales que le permitan a la ciudadanía vincularse a la gestión del sector salud para impulsar la definición, implantación y control de políticas, programas, generación de proyectos, en la presupuestación del sector y en la solución de los problemas de salud de su entorno. Así como los espacios de toma de decisiones frente a la Política en salud.

EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes. Tiene por finalidad brindar orientación a los usuarios sobre donde solicitar la prestación de los servicios autorizados, socializar el portafolio de Servicios, e implementar la política de humanización y sensibilizar a los usuarios con



LEYES QUE RIGEN LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Ley 1438 2011
 Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable que brinde servicios de mayor calidad.

Ley estatutaria 1757 2015
 La presente ley tiene como objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regular y establecer sus mecanismos de protección, "Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud."

Resolución 2063 de 2017
 La presente resolución tiene como objeto adoptar la política de participación social en salud, que hace parte integral de este octo administrativo y aplicar a los integrantes del sistema de salud en el marco de sus competencias y funciones.

LÍNEA DE ATENCIÓN AL USUARIO
PRESENCIAL LUNES A VIERNES
 DE 7 A 12 AM Y DE 2 A 6 PM - O Celular 3153670717
SÁBADOS Y DOMINGOS
LAS 24 HORAS N 0 3153670717.
CORREO ELECTRÓNICO
 siau@esehospitalcimitarra.gov.co

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.

COMITE DE ETICA 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 secretaría 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 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.

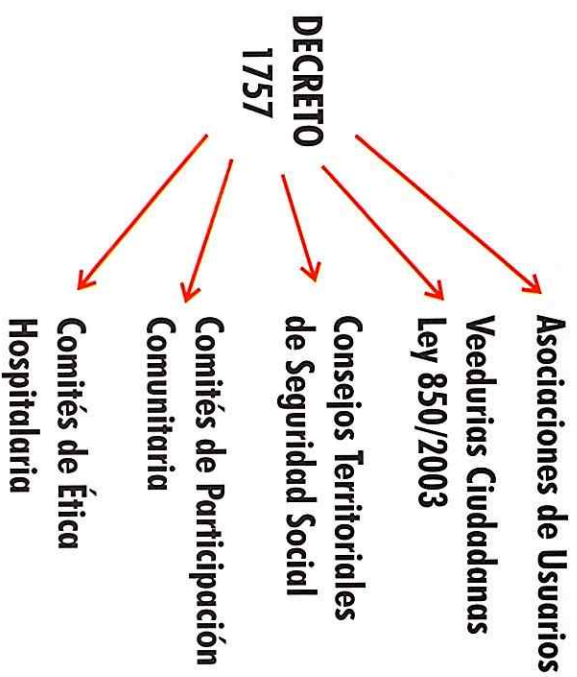


MARCO LEGAL

El Decreto 1757 de 1994.: Nos señala que las empresas promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud publicas 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 mejoren el servicio al cliente o usuario, las instituciones deben de tener un sistema de atención e información a los usuarios atreves 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 u legitimo 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 perswonas 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 practica hospitalaria.

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