

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

(JUNIO 20 del 2022)

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

PARA: COMITÉ COPACOS Y CMSSS MUNICIPAL

ASUNTO: CAPACITACION MECANISMOS DE PARTICIPACION A COPACOS, CMSSS DEL MUNICIPIO DE CIMITARRA.

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

La Referente de sistemas de Información y Atención al usuario (SIAU), de la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra, y la Coordinación de servicio de atención a la comunidad SAC municipal de la secretaria de salud municipal, se permiten invitar a una capacitación en temas de Mecanismos de participación social.

ORDEN DEL DIA

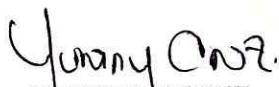
- 1-Saludo
- 2-Capacitación en mecanismos de participación social en temas de COPACOS Y CMSSS.
- 3-Entrega de Material IEC alusivos al tema (Folletos)
- 4-Cierre de Capacitación

DIA. Junio 22 del 2022

Lugar: Auditorio Alcaldía Municipal

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.



YURURANI CRUZ

Referente SAC Municipal SSM

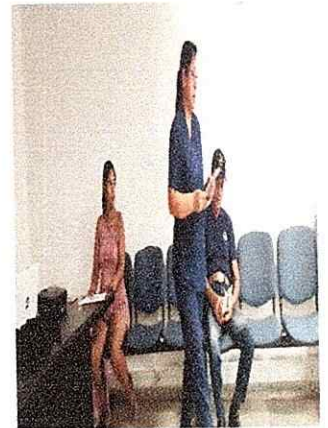
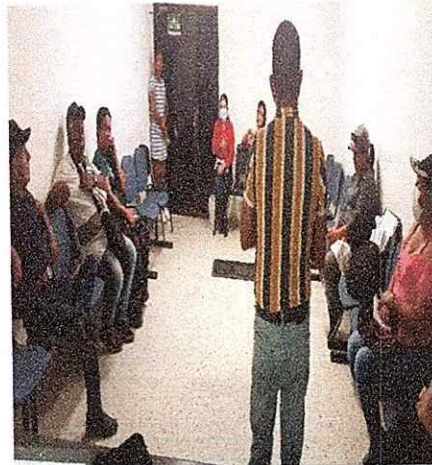

AIDA AGUILERA HERNANDEZ

Referente SIAU ESE Hospital

Tema	Capacitación COPACOS. @MSSS.	Fecha	Junio 20/2022.
Objetivo	Facilitar a los Organizaciones Sociales que trabajan por la salud su Participación en el proceso de planeación Local en Forma Organizada.		
Realizado por	Aida Aguila H y Yvoni Cruz - SIMU-ES-SAE Mou.		

N°	Nombres y Apellido	Cargo	Firma
1	Horbil Sanchez	CMSSS ESE	Horbil Sanchez
2	Guillermo Luis Lopez	Vecedor	Guillermo Lopez
3	Hernando Henao	Vecedor	Hernando Henao
4	Yurany Paola Fonseca	Psicologa	Yurany
5	Yamile Sanchez Angulo	COPa CO ESE	Yamile Sanchez
6	Periberto Tharaza	Comité Alameda ESE	Periberto Tharaza
7	Angela Piedad Torres	Comité de ESE	Angela Piedad Torres
8	KAREN DAYANA UNDA C	SEC DESARROLLO	Karen Unda
9	Edison Nuno Navarrete	Sec Salud	Edison Navarrete
10	Maribel Cordero	Promotora ESE	Maribel Cordero
11	Andrea Novaro Quintan	Gerente ESE	Andrea Novaro
12	Clara Inés Tarbo	Instructora Comunidad	Clara Inés Tarbo
13	Marica Andrea Cuadros Delgadillo	Sec. Educación	Marica Cuadros
14	Yurany Andrea Cruz	Sec. Salud	Yurany Cruz
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			

CAPACITACION DE COPACOS Y CMSSS DE LA ALIANZA DE USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA EN TEMAS RELACIONADOS CON COPACOS Y CMSSS DE PARTICIPACION SOCIAL.



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 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 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



E5 La

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

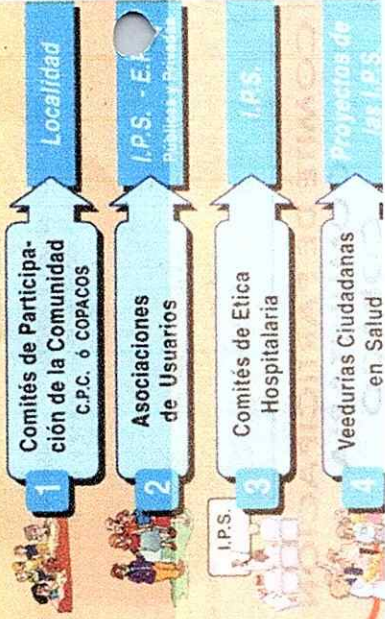
1. Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud - CMSSS
2. Comité de Participación Comunitaria - COPACO -
3. Servicio de Atención a la Comunidad
4. Comité de Veedurías Ciudadanas en Salud

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 - Hospitaliales

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 SGSSS 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 las Empresa Promotoras de Salud- EPSS
 5. Un representante de las IPS
 6. 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 imprevisas.

Cada CMSSS 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 (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
- 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 y 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 SHAU 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 atiende, sistematice y concilie los requerimientos presentados y la información solicitada por el usuario, con funciones claras y expresas, señalados en un manual de procesos y procedimientos.

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

Los herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento.