

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

(Abril 19 de 2023)

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

**PARA: ALIANZA DE USUARIOS DE LA ESE HOSPITAL DE LA ESE HOSPITAL INTEGRADO SAN JUAN DE CIMITARRA**

**ASUNTO: SOCIALIZACION POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL, (PPSS),**

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) y Enfermera coordinadora de Promoción y Prevención área de servicios Ambulatorios de la ESE Hospital de Cimitarra, se permiten invitar a una capacitación sobre temas de política de participación social en salud y mecanismos de participación.

**ORDEN DEL DIA**

- 1-Saludo
- 2-Socialización temas de política de participación social en salud (PPSS)
- 3-Mecanismos de participación social
- 4-Derechos y Deberes Resolución 229
- 5-Entrega de Material IEC
- 5-Cierre de Capacitación

Abril 21 de 2023

**Hora: 4.30 PM**

**Lugar:** Puesto de salud de la ESE Hospital

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.

*Yadira Hernandez Guzman.*  
**YADIRA HERNANDEZ GUZMAN**  
**Presidente Alianza Usuarios de la ESE Hospital**

Tema	Socialización Política de Particpa. sang.		Fecha	21/04/23.
Objetivo	Fortalecer el derecho a la ciudadanía a vincularse en la toma de decisiones del sector salud que le afecten o interesen.			
Realizado por				
N°	Nombres y Apellido	Cargo	Firma	
1	Carmen Espidía Noboa V.	Comite Etica.	<i>[Firma]</i>	
2	Yadira Hernandez Guzman	Presidente. ASOCIACION USUARIOS	<i>[Firma]</i>	
3	Haribel Sanchez Angulo	comite tembrico	<i>[Firma]</i>	
4	Yamile Sanchez Angulo	COPACO	<i>[Firma]</i>	
5	Andrea Pinilla Torres	comite de etica	<i>[Firma]</i>	
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				



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





- 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 de 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



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

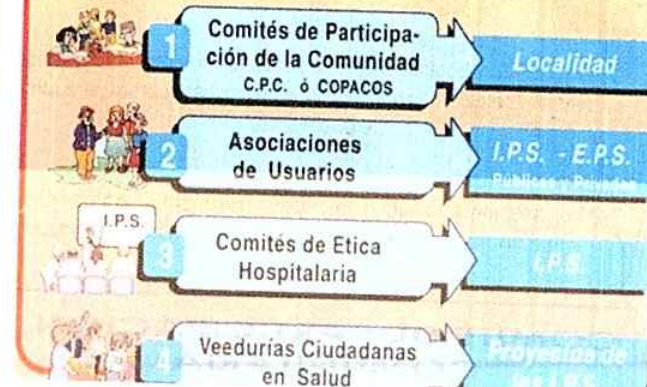
1. Consejo Municipal de Seguridad Social en Salud - CMSSS
2. Comité de Participación Comunitaria - COPACO -
3. Servicio de Atención a la Comunidad
4. Comité de Veedurías Ciudadanas en Salud

#### 2. CARÁCTER INSTITUCIONAL

5. Asociación de Usuarios
  6. Comité de Ética Hospitalaria
  7. Oficina de Información y Atención al Usuario
- Juntas 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 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. 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 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 PQRSD 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 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 sistemáticamente y canalice 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.