

PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

CENTRO CLÍNICO Y DE INVESTIGACIÓN

sic  **r**

Soluciones Integrales en Riesgo Cardiovascular

Participación Social

Objetivos:

- Velar por los derechos de los pacientes
- Velar por el cumplimiento de los deberes de las instituciones.

Por esto los EAPB y las IPS, deben promocionar y promover los mecanismos de participación ciudadana, control social y de protección al usuario del servicio de salud.



Mecanismos de Participación Social

- SIAU: sistema de información y atención al usuario
- Asociación de usuarios
- Comité de ética
- Política de participación Social



Normatividad

Circular 008 de 2018: SIAU

Decreto 1757 de 1994: comité de ética

Resolución 2063 de 2017: participación social

Circular 002 de 2020: reportes

De obligatorio
cumplimiento
para las IPS



A. Sistema de atención al usuario:

Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario, adoptando procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato, para esto se deben cumplir con las siguientes características:



1. Oficina de atención al usuario

- Ubicada en un sitio de fácil acceso
- Debidamente identificada
- Infraestructura adecuada
- Garantizar el derecho a la intimidad
- Debidamente dotada
- Publicaciones: deberes y derechos, canales de atención, mecanismos de participación ciudadana
- Buzón de sugerencias
- Horario de atención
- Atención preferencial
- Manual de procesos
- Personal idóneo



2. Multicanales

Disponer de diversos medios de comunicación y acceso de los usuarios para efectos de brindarles la información y orientación que requieran, así como para la presentación y seguimiento de las diferentes clases de peticiones, quejas y reclamos.

Todo cambio que afecte la atención al usuario debe ser anunciado mínimo con 30 días calendario de anticipación, por lo menos en la página web, cartelera y en la línea telefónica.



En Sicor disponemos de varios medios por los cuales mantenemos comunicación con nuestros usuarios:

- Las encuestas de satisfacción
- El buzón de sugerencias
- Las redes sociales
- La página web
- Las líneas telefónicas
- Las carteleras institucionales



3. Peticiones

- a. **Petición:** Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular, solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.
- b. **Queja:** Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.
- c. **Reclamo:** A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud



4. PQR con riesgo de vida: Aquellas que involucren una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas.

Las IPS emplearán en el trámite de las PQR de los usuarios para su registro, conservación y control un sistema de archivo que podrá organizarse a través de un formato de control que contenga como mínimo los siguientes aspectos:

- Fecha de recibo de la PQR
- Canal de la presentación de la PQR
- Codificación asignada por la entidad
- Nombre del asegurador
- Nombre del peticionario



- Tipo de identificación
- Numero de identificación
- Datos de contacto
- Nombre del afectado/paciente
- Tipo de identificación del afectado
- Numero de identificación del afectado
- Datos de contacto del afectado
- Aspecto o tema principal que motivo la queja
- Existe o no fallo judicial (tutela)
- Departamento y municipio
- Régimen
- Estado de la PQR
- Fecha de la solución de la PQR
- Acción realizada para solucionar la PQR (descripción breve)



- Toda PQR deberá ser resuelta en los términos que lo indiquen las normas aplicables.

5 días: acceso, gestión del riesgo en salud, garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, inadecuada prestación del servicio.

48 horas: Asignación de citas a mayores de 62 años.

15 días: peticiones generales.

10 días: solicitudes de información.

2 días: PQR con riesgo vital.

- La respuesta deberá ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la institución.



B. Alianza o asociación de usuarios

La convocatoria debe realizarse teniendo en cuenta al menos los siguientes aspectos:

- Las IPS privadas deben realizarla por todos los canales de comunicación y atención al usuario con que cuente.
- La convocatoria deberá publicarse al menos 3 veces durante los dos meses anteriores a la fecha de la realización de la asamblea.

Es un mecanismo de intermediación entre los usuarios de los servicios de salud y la entidad que les presta dichos servicios.



C. Comité de Ética

Las IPS sean públicas, mixtas o privadas deberán conformar los comités de ética los cuales estarán integrados por:

- El director de la institución o su delegado.
- Un representante del equipo médico y un representante del personal de enfermería.
- Dos representantes de la asociación de usuarios.

El comité de ética hospitalaria tiene entre sus funciones la promoción, la divulgación y la apropiación de los deberes y los derechos y estudia casos en que los mismos son vulnerados.



D. Política de Participación Social

Permite garantizar el derecho de la participación social, mediante del fortalecimiento de la institución en temas de control social, a través de unas actividades programadas anualmente, las cuales son vigiladas por la Supersalud.



MUCHAS GRACIAS