

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-005
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/12/2020

1. OBJETIVO

Promover, proteger y garantizar modalidades del derecho a participar en las instituciones de prestación de los servicios de salud.

DEFINICIONES DE TERMINOS Y NORMAS DE REFERENCIA (base legal)
3.1 CALIDAD: Calidad es el conjunto de propiedades y características de un servicio que le confieren capacidad de satisfacer necesidades, gustos y preferencias y de cumplir con expectativas en el consumidor.
3.2 ACCESIBILIDAD: Posibilidad que tiene el cliente acceda a los servicios de salud sin restricción alguna
3.3 OPORTUNIDAD: Posibilidad que tiene el cliente en obtener un servicio sin retrasos.
3.4 PERTINENCIA: Posibilidad de distribuir y canalizar los usuarios dependiendo del servicio que requieren.
3.5 SEGURIDAD: Minimizar los riesgos inherentes en la atención al usuario.

NORMATIVIDAD Y REQUISITOS PARA REALIZAR EL PROCEDIMIENTO	MATERIALES NECESARIOS
- Cumplimiento de la Circular 008 de 2019 de rendición de cuentas. - Cumplimiento de la Resolución 2063 de 2017.	Oficina de atención al usuario. Equipo de cómputo. Papelería.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-005
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/12/2020

ACTIVIDADES – DESCRIPCIÓN: (relacionar los formatos utilizados en cada actividad)

La Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social, a través de la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS), asigna a los entes territoriales las funciones de garantía y gestión sobre los procesos de participación social en salud, y la operación de la PPSS en el territorio. En su cumplimiento, la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia, brindará la asistencia técnica necesaria para garantizar que la Empresa Social del Estado del municipio de Yarumal, esté Implementando el Plan de Acción en cumplimiento de los objetivos y el desarrollo de los ejes estratégicos de la PPSS, a través de la definición de las metas, líneas de acción, actividades y recursos financieros establecidos en el Plan de Acción vigente cargado en la plataforma PISIS del Ministerio de Salud y Protección Social de forma anual (**formato xxxx plan de acción**).

Las actividades que se tienen contempladas en el plan de acción son las siguientes:

1. Inclusión del Plan de Acción de la PPSS en el Plan Operativo Anual de la ESE Hospital 2019. La cual se encuentra incluida dentro del Plan de Desarrollo de la ESE Hospital en la Línea FE05 Usuarios Satisfechos y Humanización del Servicio.
2. Definición del recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación en desarrollo de la PPSS (SIAU). Por lo que se cuenta con el talento humano contratado de: 1 profesional de Trabajo Social y Coordinador de la oficina SIAU y 3 Auxiliares SIAU.
3. Reunión de personal para socializar la Resolución 2063 de 2017 y el Plan de Acción de la PPSS de la ESE Hospital 2019. Para esta actividad se debe de realizar 2 reuniones anuales donde se informe al personal de la ESE Hospital la Resolución y el Plan de Acción de la PPSS.
4. Encuentros de coordinación con Secretaría de Salud y EAPB presentes en el municipio, Personería Municipal y otras instituciones o dependencias, para la formación de la comunidad en gestión pública en salud. Para esta actividad se debe programar 3 encuentros de coordinación anuales, los cuales serán convocados por la Secretaria de Salud y Bienestar Social del Municipio de Yarumal.

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-005
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/12/2020

5. Socialización de la PPSS y los planes de acción de los diferentes actores del SGSSS en el COMPOS. Esta actividad se realizará por medio la Secretaria de Salud y Bienestar Social del Municipio de Yarumal donde solicitará el espacio para la presentación ante el COMPOS la Resolución 2063 de 2017 y los Planes de Acción de la PPSS Municipal y de la ESE Hospital.
6. Se Realizará Informes de seguimiento a la implementación de la PPSS 2019 de la ESE Hospital con corte semestral remitido a la Direcciones Locales de Salud.
7. Participar en reuniones de las organizaciones sociales y comunitarias presentes en el municipio socializando y motivando la participación de sus integrantes en la Asociación de Usuarios. Por lo que se debe de tener dentro del cronograma de actividades de la Asociación de Usuarios de la ESE Hospital reuniones puntuales con los diferentes grupos organizados para la presentación de la Asociación de Usuarios.
8. Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud. dentro del Plan de Acción de la PPSS se propone desarrollar talleres en los siguientes temas:
 - A. Ley 1751 de 2015 Estatutaria de Salud y Ley 1757 de 2015 Estatutaria de Participación.
 - B. SISBEN IV, PPNA y Aseguramiento en Salud.
 - C. Planes de Beneficios (PBS).

Se programarán 3 talleres anuales dirigidos a integrantes de Asociaciones de Usuarios, Veeduría, CTSSS y COPACO del Municipio, en el marco de estrategia pedagógica diseñada interinstitucionalmente.

9. Jornada de reconocimiento institucional dirigida a los integrantes de la Asociación de Usuarios. Se debe desarrollar 1 actividad anual donde se realice la jornada de reconocimiento institucional, lo cual se propone que se realice en el marco de la celebración de los años que cumple la Institución como ESE HOSPITAL y la celebración de los años de conformación de la Asociación de Usuarios.
10. Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria: Por lo cual, se adopta directriz institucional que Incluye a los integrantes de

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-005
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/12/2020

la Asociación como población preferencial en el acceso de los servicios de salud respetando la normatividad vigente en el tema, en el marco de la política institucional de incentivos para la participación.

11. Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud: por lo que se desarrollara 1 taller básico de tecnología de información y comunicación de uso de redes sociales para el fortalecimiento de la comunicación en las organizaciones sociales.
12. Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos. La Asociación de Usuarios de la ESE Hospital cuenta con 12 programas radiales anuales para brindar información de temas de interés para los usuarios. Además, cuenta con un espacio dentro de la Cartelera Institucional de SIAU para publicar información de sus actividades.
13. Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud. En el año 2018 en el mes de abril se realizó la Asamblea de conformación o reactivación de la Asociación de Usuarios donde se eligieron los representantes de los usuarios ante los diferentes comités de trabajo con una vigencia de 2 años (2020). Además, se debe continuar con la programación de 2 asambleas ordinarias o extraordinarias de la asociación de usuarios las cuales deben estar dentro de su cronograma de actividades.
14. Comité de Ética de la ESE Hospital Constituida y funcionando con las representaciones definidas en la normatividad vigente, se establece 12 reuniones anuales del Comité de Ética con participación de 2 integrantes del COPACO y 2 de la Asociación de Usuarios. Es importante revisar periódicamente la vigencia de los integrantes al comité de ética y al COPACO, además de la convocatoria continua de sus representantes.
15. Participación de la Gerente de la ESE Hospital en las reuniones periódicas del COPACO.
16. Diseñar una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria: por lo que la ESE Hospital cuenta con el programa radial “Hablemos de

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-005
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/12/2020

Salud” que se emite los martes a las 8:00 a.m. en la emisora Cerro Azul donde se brinda información y comunicación de promoción de la cultura salud.

17. Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género. Se desarrollará 1 taller anual sobre en Salud pública con enfoque diferencial y de género - Plan de Intervenciones Colectivas PIC (3), dirigido a integrantes de Asociaciones de Usuarios, Veeduría, CTSSS y COPACO del Municipio, en el marco de estrategia pedagógica diseñada interinstitucionalmente.

18. Asociación de usuarios articulada y participando en los diferentes programas y servicios de la ESE Hospital. Se debe tener operando el comité de Educación de la Asociación de Usuarios para la divulgación de deberes y derechos en los diferentes programas y servicios de la ESE Hospital.

19. Impulsar procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social en salud en temas relacionados con la gestión pública. Por lo que se desarrollara 2 talleres anuales en los siguientes temas:

- A. Gestión Pública – Plan de Desarrollo.
- B. Planeación en Salud – Plan Territorial de Salud.

Los anteriores talleres deben ser dirigidos a los integrantes de Asociaciones de Usuarios, Veeduría, CTSSS y COPACO del Municipio, en el marco de estrategia pedagógica diseñada interinstitucionalmente.

20. Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de la ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones. La ESE Hospital debe contar con 1 cartelera informativa donde se actualice cada trimestre con información de interés para la ciudadanía.

21. Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de la ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones. Proceso de PQRSF implementado por lo que se requiere habilitar página Web, buzón, teléfono y comunicaciones radicadas.

22. Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de la ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones. Por lo

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-005
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/12/2020

que se debe desarrollar el proceso de encuestas de satisfacción y elaborar informe y análisis de resultados.

23. Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud, lo cual incluye el reconocimiento a veedores y a sus redes: Asociación de Usuarios realizando control social a los diferentes programas y proyectos en salud y socializando los respectivos hallazgos.
24. Respuesta a las solicitudes de información realizadas a través de los ejercicios de control social a los diferentes contratos ejecutados por la ESE Hospital: dando respuesta por medio de las Audiencias de Rendición de Cuentas Públicas y las solicitudes radicadas por las veedurías en salud.
25. Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos. Por lo que la ESE Hospital realizara 3 Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas a la comunidad anualmente.
26. Diseñar y desarrollar las metodologías de planificación y presupuestación participativa con énfasis en la garantía de la participación de la población en la identificación, priorización, presupuestación, atenciones en salud y la solución de los problemas de salud de su entorno. Por lo que el Plan Operativo Anual 2019 debe ser socializado con la ciudadanía a través de audiencia pública.
27. Implementar los dispositivos que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales. La ESE Hospital realizando 2 audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía con actores del SGSSS contribuyendo al manejo transparente de asuntos y recursos públicos.

Nota: para esta actividad se debe tener en cuenta el manual de rendición de cuentas MA-09-004.

28. Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión: La ESE Hospital cuenta con la Junta Directiva de la ESE Hospital conformada con base en la normatividad vigente y funcionando. Además, realizara revisión permanente del periodo de sus integrantes y su convocatoria respectiva y

	E.S.E. HOSPITAL YARUMAL SAN JUAN DE DIOS NIT 890.981.726-6		
	PROCEDIMIENTO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	PROCESO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	CÓDIGO: PR-09-005
			VERSIÓN: 02
			FECHA: 15/12/2020

cumplir con las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva de la ESE Hospital.

PUNTOS DE CONTROL PARA GARANTIZAR EL PROCEDIMIENTO
1. Listados de asistencias a Reuniones y Capacitaciones 2. Cronograma de reuniones. 3. CRONOGRAMA DE INFORMES INSTITUCIONAL POR RESOLUCION 4. Actas Reuniones de la Asociación de Usuarios, Comité de Ética, Comité de Educación y Junta Directiva de la ESE Hospital 5. Copia de grabación de programas radiales

MANEJO FORMATOS, MATERIALES Y DOCUMENTOS O INFORMACIÓN DE REFERENCIA
Formato de Acta de Reunión. Formato de Listado de Asistencia a Capacitaciones y Reuniones.

PRODUCTOS O RESULTADOS ESPERADOS
Ejecución del Plan de Acción de la Política de Participación Social en Salud año 2019

Elaboró: Wilmer Alejandro Blandón Román Cargo: Coordinador del proceso	Revisó: Mauricio Marín Cargo: Coordinador Calidad	Aprobó: Dr. Jean Carlo Vanegas Rodríguez Cargo: Gerente
--	---	---