



HOSPITAL
ROBERTO QUINTERO VILLA
E.S.E. MONTENEGRO
La Salud... Nuestro compromiso
NIT. 890.000.400-2

Código: 43-002
Versión: 006
Fecha: 10-07-2017
Página: 1 de 16

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN COMUNTARIA

HOSPITAL ROBERTO QUINTERO VILLA E.S.E MONTENEGRO (QUINDÍO)

LEIDY DIANA HERRERA MORA
GERENTE

2024

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 8500870 – Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 01800091038



Certificado No. SC-5858-1





CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. DEFINICIONES	4
3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN COMUNTARIA	10
3.1 MECANISMOS TELEFÓNICOS	10
3.2 MECANISMOS VIRTUALES	10
3.3 MECANISMOS PRESENCIALES	12
4. OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD	13
5.1 ASOCIACIÓN DE USUARIOS: (Decreto 1757/1994 y 780/2016)	13
5.2 COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA:	14
5.3 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:	14
5.4 JUNTA DIRECTIVA	14
5.5 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS:	14
BIBLIOGRAFÍA	16

INTRODUCCIÓN

El concepto de participación implica la acción de ser parte de algo, de intervenir o compartir en un proceso, denota decisión y/o acción. Sin embargo, definir la participación es un concepto con amplia diversidad conceptual probablemente por la vaguedad que se ha generado en torno a su significado real, sus expectativas e implicaciones.

La participación comunitaria fue definida en la Declaración de Alma Ata como "el proceso mediante el cual los individuos y familias asumen la responsabilidad ante su salud y su bienestar, así como por la salud de su comunidad y desarrollan la capacidad de contribuir activamente a su propio desarrollo y al de su comunidad"¹

En Colombia la Constitución Política garantiza que los servicios de salud se organicen de forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. Esto permite a los ciudadanos ser partícipes de las decisiones, y velar por sus derechos y deberes en salud.

¿Qué es la participación en salud?

Es un mecanismo mediante el cual diferentes personas, en función de sus necesidades, intereses, recursos y motivaciones, intervienen en el escenario público con la intención de incidir en la definición de los asuntos colectivos y transformar su propio entorno.

En materia de salud, se busca lograr la intervención de la comunidad a través de las personas usuarias del sistema de seguridad social, en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto.

¿Esto es un derecho?

De acuerdo con la legislación colombiana, las personas tienen el derecho de participar a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer

Report of the International Conference on Primary Healthcare.. Alma-Ata. URSS. Ginebra WHO, 1978.

sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

¿Cuál es el papel de Estado?

Por su parte, el Estado contribuye a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, entre otras, con el propósito de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública en salud.

¿Cómo pueden participar los ciudadanos en salud?

Existen dos mecanismos de participación en salud, la participación ciudadana y la participación comunitaria.

La participación ciudadana, hace referencia a la facultad que tiene toda persona para que, de manera individual y colectiva, se involucre libremente en los procesos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, con el fin de ejercer sus deberes y hacer valer sus derechos.

La participación comunitaria, surge cuando grupos de personas, que comparten alguna necesidad, problema o interés y viven en una misma comunidad, tratan activamente de identificar dichos problemas, necesidades o intereses buscando soluciones y tomando decisiones para atenderlos

1. DEFINICIONES

Alianza o Asociación de Usuarios: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo o subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Comité de Ética Hospitalaria: Es una de las formas de participación en las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, mixtas o privadas que tienen por objetivo la protección de los derechos y deberes de los usuarios en materia de decisiones clínicas y propender por la humanización en la atención a los pacientes.



Comunicación para la salud: Es una estrategia clave destinada a informar a la población sobre aspectos concernientes a la salud y a mantener cuestiones sanitarias importantes en la agenda pública. El uso de los medios informativos y los multimedia, además de otras innovaciones tecnológicas para difundir información sobre salud entre la población, aumenta la concienciación sobre aspectos específicos de la salud individual y colectiva.

Control social en salud: Es el conjunto de prácticas y mecanismos que involucran a la ciudadanía en el ejercicio público mediante el seguimiento a los planes, programas y proyectos institucionales, para garantizar transparencia a la gestión pública y vigilar el cumplimiento de la normatividad vigente en el sector salud.

Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales: Es un proceso que permite cumplir un rol activo y el desarrollo pleno de la ciudadanía en salud.

Mecanismos de Participación ciudadana: Son todos aquellos instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Enfoque Generacional: Es el respeto a las identidades generacionales, la igualdad de oportunidades y relaciones equitativas entre generaciones (niñez, adolescencia, juventud, adultez y tercera edad).

Participación Comunitaria: Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

Participación Ciudadana: Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

Participación Social: Proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. Comprende la participación ciudadana y comunitaria.

Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU): Herramienta gerencial para garantizar la calidad en la prestación de servicios que alimenta el cambio en la institución y en las personas.

Organización Comunitaria: Agrupación de ciudadanos conformados de manera colectiva para la búsqueda de intereses comunes, entre las que se pueden mencionar: Asociaciones de Profesionales, Cívicas, sindicales, juveniles, benéficas entre otras.

Veeduría en salud: Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias legalmente constituidas, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas políticas judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. (Art. 1 Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas).

Comités de Participación Comunitaria en Salud: Espacios de concertación entre el estado y la comunidad organizada como actores sociales alrededor de la salud.

Diálogo con la Supersalud es un espacio diseñado por la entidad para conocer de cerca las principales problemáticas, inquietudes y dudas de la ciudadanía frente a la prestación de servicios de salud en las regiones a partir, de las cuales se despliegan las acciones de inspección, vigilancia y control a cada uno de los vigilados en el territorio. Allí el Superintendente Nacional escucha a la ciudadanía e imparte instrucciones de acuerdo con sus competencias para proteger los derechos de los usuarios.



Rendición de Cuentas: Es la obligación que tiene un actor de informar y explicar sus acciones a otros, que igualmente tienen el derecho de exigirla, en términos políticos y basados en la organización del Estado, como una expresión de control social. Es un mecanismo de control social que comprende acciones de peticiones de información y de explicaciones, así como, la evaluación de la gestión, y búsqueda de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de "Buen Gobierno".

2. NORMAS

REQUISITO LEGAL	DIRECTRIZ DE CUMPLIMIENTO
Constitución Política de Colombia	Preámbulo y artículo 270. Se faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública.
Ley 1751 del 2015. Estatutaria de Salud	Garantizar el Derecho fundamental a la Salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.
Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.	El objeto de la presente ley es promover, 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.
Ley 1438 de 2011, "Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones"	Se adopta la Estrategia de Atención Primaria en Salud que estará constituida por tres componentes integrados e interdependientes: los servicios de salud, la acción intersectorial/transectorial por la salud y la participación social, comunitaria y ciudadana. La Atención Primaria en Salud es la estrategia de coordinación intersectorial que permite la atención integral e integrada, desde la salud pública, la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el diagnóstico, el tratamiento, la rehabilitación del paciente en todos los niveles de complejidad a fin de garantizar un mayor nivel de bienestar en los usuarios, sin perjuicio de las competencias legales de cada uno de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.



REQUISITO LEGAL	DIRECTRIZ DE CUMPLIMIENTO
<p>Ley 1122 de 2007, por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.</p>	<p>Artículo 37 numeral 4^a. La entidad deberá, garantizar el cumplimiento de los derechos de los usuarios en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los deberes por parte de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud; de igual forma promocionar y desarrollar los mecanismos de participación ciudadana y de protección al usuario del servicio de salud.</p>
<p>Ley 850 de 2003, por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas</p>	<p>Para la aplicación de mecanismos de transparencia ante los ciudadanos, la Superintendencia Nacional de Salud promueve e incentiva la creación de veedurías ciudadanas, para que éstas ejerzan vigilancia sobre la administración pública de la entidad.</p>
<p>Ley 489 de 1998, por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política.</p>	<p>Los artículos 17, 32 hacen referencia a la participación ciudadana en la administración pública y la democratización de la administración pública.</p>
<p>Ley 100 de 1993. por la cual se crea el sistema de seguridad social integral</p>	<p>Artículos 153, 156, 157 y 231. El Sistema General de Seguridad Social en Salud debe estimular la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones, señalándose que será obligatoria la representación de los usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público. Adicionalmente, establece que los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios y que será también un mecanismo de control las veedurías ciudadanas.</p>



REQUISITO LEGAL	DIRECTRIZ DE CUMPLIMIENTO
Decreto 2462 de 2013 , por el cual se modifica la estructura de la Superintendencia Nacional de Salud	Artículo 20. Funciones de la Dirección de Participación Ciudadana en relación con la promoción y divulgación de los mecanismos de participación ciudadana del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
Circular Externa 047 de 2007. Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud. Modificada por las Circulares 049, 050, 051 y 052 de 2008; 057, 058 de 2009; 059, 060 de 2010 y 008 de 2018	Título VII Capítulo Segundo. Instrucciones a los sujetos vigilados en materia de participación ciudadana.
LEY 1712 de 2014 , Transparencia y acceso a la información	Transparencia y acceso a la información
LEY ESTATUTARIA 1581 de 2012	Protección de datos personales
Decreto 780 de 2016 . Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, Parte 10 PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EN EL SGSSS. Título 1, Capítulo 1.	Señala que debe estimularse la promoción de los métodos de participación, promoverse las actitudes solidarias, la práctica de la democracia y la cultura de la participación.
Resolución 2063 de 2017: Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud - PPSS	Aplica a los integrantes del Sistema de Salud, en el marco de sus competencias para fortalecer e implementar los espacios de participación social que se requieren para estimular la participación de la ciudadanía en el cumplimiento de los objetivos de la PPSS en el marco de la normatividad vigente.



3. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

El Hospital Roberto Quintero Villa ESE de Montenegro (Quindío), en aras de dar cumplimiento a la normativa vigente, busca mantener una comunicación efectiva con los usuarios y para ello ha dispuesto varios mecanismos tanto telefónicos, virtuales y presenciales, con lo cual se desarrolla el derecho que tienen los usuarios para el acceso a la información y a estar informados en los temas relacionados con la entidad.

3.1 MECANISMOS TELEFÓNICOS

Ventanilla única de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 5:00 pm
Teléfono: +57 (6) 7535102 extensión 101

Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) Lunes a Viernes de 7:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 5:00 pm y Sábados 7:00 am a 1:00 pm.
Teléfono: +57 (6) 7535102 extensión 105
Celular: 3117703921

3.2 MECANISMOS VIRTUALES

La ESE tiene por política mantener informados a través de su página web a los usuarios con temas de interés para los mismos, e informando acerca de los trámites y servicios; permitiendo la interacción y su participación; enmarcado dentro de la misión institucional como prestado de servicios de salud, de acuerdo a la estrategia de gobierno abierto y demás normas que regulen.

El sitio web de la institución es www.esemontenegro.gov. Las secciones internas se encuentran enlazadas de manera que el usuario puede navegar de una página a otra utilizando hipervínculos.

Presenta una serie de contenidos informativos como son:



Certificado No. SC-5858-1



Página principal:

- Inicio
- El Hospital
- Servicios
- Noticias y eventos
- Contáctanos
- Últimas noticias

En la parte lateral izquierda, existe un menú relacionado entre otros temas, con la Ley de transparencia que contiene:

- Acceso al correo electrónico
- Deberes y derechos de los pacientes
- Sistema de Gestión de calidad
- Transparencia y acceso a la información
- PQRSF
- Rendición de cuentas 2018
- Estados financieros
- Haga su denuncia aquí

Correo Electrónico

El usuario puede enviar sus consultas, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a los correos habilitados para este fin: siau@esemontenegro.gov.co

Redes Sociales

La E.S.E cuenta con la red Social de Facebook. Publica información de interés en estas cuentas, esto con el fin de incentivar y promover la comunicación y participación de los usuarios externos y la institución. En las cuentas oficiales de la institución de estas plataformas, los seguidores pueden interactuar a través de comentarios a las publicaciones realizadas, eventos y contenidos enlazados de la página web.

Facebook: [hospital san vicente de Montenegro](#)



Certificado No. SC-5858-1

3.3 MECANISMOS PRESENCIALES

• Atención personalizada:

El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF) haciendo uso de sus derechos y deberes

• Ventanilla Única:

La Entidad dispone de ventanilla física para recibir mediante oficio impreso las solicitudes que los usuarios requieran realizar a la E.S.E. Queda ubicada en el área administrativa y se encuentra a cargo de la Secretaria de la Gerencia.

• Buzones Físicos:

Los usuarios pueden depositar sus solicitudes, quejas y sugerencias, en los buzones físicos, ubicados en cada servicio en la entidad:

Sede principal:

- Odontología
- Urgencias
- Consulta externa
- Hospitalización
- Administración

Sede puesto de salud Pueblo Tapao

- Consulta externa

Los buzones son abiertos y consultados por el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), en compañía de un (1) usuario, en un día definido semanal.

- **Encuestas de satisfacción:**

El SIAU realiza medición de la percepción de la satisfacción a través de encuestas aplicadas a los usuarios, de acuerdo a una muestra establecida para la institución; de la cual se derivan indicadores para establecer acciones de mejora a las desviaciones encontradas.

- **Rendición de cuentas**

En este espacio realizado de manera semestral, los usuarios disponen de un espacio participativo para el ejercicio del control ciudadano.

Se tiene establecido rendir cuentas de manera anual a los colaboradores, asociación de usuarios y a líderes de la comunidad.

4. OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD

5.1 ASOCIACIÓN DE USUARIOS: (Decreto 1757/1994 y 780/2016)

Es una agrupación de usuarios del Régimen Contributivo y Subsidiado que vela por la calidad en la prestación del servicio de salud y la defensa de los derechos en salud de los usuarios.

Pertenecer a la Asociación los Usuarios es muy sencillo, basta con ser usuario de los servicios de la ESE. La vinculación es de carácter voluntario.

Por medio de la Resolución 562 de Agosto 24 de 2017, se reconoce la Asociación de Usuarios del Hospital Roberto Quintero Villa E.S.E, la cual fue constituida por 10 miembros, con la cual se realizan reuniones mensuales para monitoreo de las PQRSF recibidas, recibir comentarios, atender inquietudes de los usuarios y capacitarlos sobre temas de interés.



5.2 COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA:

Mediante la Resolución No. 764 de octubre 26 de 2017 se conformó el Comité de Ética Hospitalaria, integrado por 7 miembros: Gerente, representante del personal médico, representante del personal de enfermería, 2 representantes de la Asociación de Usuarios y 2 representantes de los COPACOS. En reuniones mensuales se revisan las PQRSF recibidas, se capacita en temas de interés, y se reciben inquietudes y propuestas por parte de los integrantes del Comité.

5.3 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD:

En cumplimiento de la Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social, se cuenta con un Plan de Acción para la implementación de la Política de Participación Social en Salud actualizado a la vigencia 2019.

5.4 JUNTA DIRECTIVA

En cumplimiento de la Ley 1438 de 2011, la Junta Directiva del Hospital cuenta con un representante de los usuarios, el cual fue elegido el 20 de mayo de 2019.

5.5 ESTRATEGIA DE RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS:

La ESE ha definido los siguientes espacios de diálogo para promover la participación comunitaria

De manera semestral (en el mes de agosto para rendir informe de I semestre y en el mes de abril para II semestre de la vigencia 2019), la Gerente tendrá los siguientes espacios de diálogo:

- ❖ Reunión con la Asociación de Usuarios
- ❖ Reunión Veedores en salud y Líderes comunitarios (Apoyo Subsecretaría de Salud)
- ❖ Reunión con el equipo de colaboradores de la ESE

Anualmente la Gerente tendrá los siguientes espacios de diálogo y Rendición de Cuentas:

- ❖ Reunión con Junta Directiva de la ESE: La Gerente presenta ante la Junta Directiva su informe de gestión anual, con el fin de generar un diálogo transparente y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones (Programada mes de marzo).
- ❖ Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Se realizará diálogo virtual y presencial, mediante Audiencia pública.

La realización de los espacios de diálogo contempla las siguientes actividades:

- Efectuar la publicidad sobre la metodología de participación en los espacios de Rendición de Cuentas definidos
- Asegurar el suministro y acceso de información de forma previa a los ciudadanos y grupos de valor convocados, con relación a los temas a tratar en los ejercicios de Rendición de Cuentas definidos.
- Implementar los canales y mecanismos virtuales que complementarán las acciones de diálogo definidas para la Rendición de Cuentas sobre temas específicos y para los temas generales.
- Diseñar la metodología de diálogo para cada evento de Rendición de Cuentas que garantice la intervención de ciudadanos y grupos de interés con su evaluación y propuestas a las mejoras de la gestión.
- Realizar los eventos de diálogo para la Rendición de Cuentas sobre temas específicos y generales definidos, garantizando la intervención de la ciudadanía y grupos de valor convocados con su evaluación de la gestión y resultados.
- Analizar las evaluaciones, recomendaciones u objeciones recibidas en el espacio de diálogo para la Rendición de Cuentas,

BIBLIOGRAFÍA

RIAS HERRERA, H. La comunidad y su estudio: Personalidad- Educación- Salud. La Habana: Editorial pueblo y educación. 1.995 2. AGUILAR IDAÑEZ, M.J. La participación comunitaria en salud: Mito o realidad. Editorial Díaz Santos S.A. Madrid. 2.001 3. LECHNER, N. Desafío de un desarrollo humano: Individualización del capital social. 2.000. Chile, <http://www.insumisos.com/httpdocs/articulos/INDIVIDUALIZACION%20Y%20CAPITAL%20SOCIAL.pdf> 4. DURSTON, J. Que es capital social comunitario. CEPAL Naciones Unidas, División de Desarrollo Social, Santiago de Chile Julio de 2.000.

MOGOLLON PEREZ, A.; CRUZ VELANDIA, I.; RODRIGUEZ, L. F.; SERRATO, M. A; ROSSO, C. M., Estudio de Caso de Participación Comunitaria en Salud en los municipios de la Provincia de Gualiva Cundinamarca, Universidad del Rosario. Bogotá 2005 10. Participación comunitaria en salud. Hospitales de Caldas. Disponible en página web <http://hospitalesdecaldas.com>.

Respyin. En: Revista de salud Pública y Nutrición. Dixis Figueroa Pedraza. Departamento de nutrición. Universidad Federal de Pernambuco (Brasil). 28. RESTREPO VÉLEZ, Ofelia y Vega Romero, Ramón. En: Revista Gerencia Política Salud, Bogotá. 29. Revista de Salud Pública, vol6 N.2 Bogotá 2004. Participación comunitaria y Control Social en el Sistema de Salud