


| | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------------|
|  | ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO | Cód: IN13-01 | Versión: 01 |
| | | Fecha: 23/05/2018 | Página: 1 de 8 |
| INSTRUCTIVO DE PARTICIPACION CIUDADANA | | | |

Introducción

Los mecanismos de participación ciudadana son una serie de herramientas establecidas en la Constitución de 1991 para asegurar e incentivar la movilización de la población colombiana. La preocupación central de una democracia auténtica consiste en garantizar que todos los miembros de la sociedad tengan una posibilidad real e igual de participar en las decisiones colectivas.

Con el objetivo de guiar y orientar a los usuarios de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro, se ha diseñado el instructivo de participación Ciudadana, resaltando específicamente los mecanismos telefónicos, virtuales, presenciales y de comunicación masiva, teniendo en cuenta los mecanismos de participación ciudadana y orientados a la protección de los derechos de los ciudadanos; lo anterior en base a la resolución 355 del 2016, en la cuál se adopta la política de comunicaciones.


Teniendo en cuenta lo anterior este documento considera definiciones y formas de participación ciudadana que por norma deben existir y en otras dando cumplimiento a la estrategia de Gobierno Abierto que son orientadas a la participación ciudadana.

¿Qué es la participación Social?

Es el proceso de interacción para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de los procesos basada en los principios constitucionales de equidad y solidaridad en la búsqueda del bienestar humano y el desarrollo social.

La participación social comprende tanto la participación ciudadana y comunitaria de la siguiente manera:

- **La participación ciudadana** es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo para propender por la conservación de la salud del personal, familiar, comunitaria y aportar la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.
- **La participación comunitaria** es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para la participación en las decisiones de gestión, planeación, evaluación y veeduría en salud.

| | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------------|
|  | ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO | Cód: IN13-01 | Versión: 01 |
| | | Fecha: 23/05/2018 | Página: 2 de 8 |
| INSTRUCTIVO DE PARTICIPACION CIUDADANA | | | |

Normatividad

Constitución Política de Colombia de 1991

Artículo 2 son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.


Artículo 95 la calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes. Son deberes de la persona y del ciudadano: participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

Sector Salud

En la presente sección se determina los parámetros que implementará la Superintendencia Nacional de Salud, para que bajo las funciones de Inspección, Vigilancia y Control, los entes vigilados desarrollen los procesos de participación social señalados en la Constitución Política de Colombia, ley 100 de 1993 y las demás normas pertinentes.

La ley 100 de 1993: De acuerdo al artículo **153 fundamentos del Servicio Público** en el numeral 7 **Participación social** indica que el Sistema General de Seguridad Social en Salud estimulará la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del sistema en su conjunto. El Gobierno Nacional establecerá los mecanismos de vigilancia de las comunidades sobre las entidades que conforman el sistema. Será obligatoria la participación de los representantes de las comunidades de usuarios en las juntas directivas de las entidades de carácter público.

La ley 100 de 1993: De acuerdo al artículo **156 Características Básicas del Sistema General de Seguridad Social En salud** en su literal **h** Los afiliados podrán conformar

| | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------------|
|  | ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO | Cód: IN13-01 | Versión: 01 |
| | | Fecha: 23/05/2018 | Página: 3 de 8 |
| INSTRUCTIVO DE PARTICIPACION CIUDADANA | | | |

alianzas o asociaciones de usuarios que los representarán ante las Entidades Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN PROPIOS DE LA ENTIDAD

La E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro en aras de dar cumplimiento a las normatividades vigentes y de la estrategia de Gobierno Abierto, busca mantener una comunicación efectiva con los usuarios y para ello a 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 estar informados en los temas relacionados con la entidad.

1.1. MECANISMOS TELEFÓNICOS


- Ventanilla única PBX(57) 7274000 Ext -292
- Atención al Usuario **SIAU** PBX (57)7274000 Ext – 258
- Línea gratuita Nacional 018000954647

1.2. MECANISMOS VIRTUALES

- **Servicio de Información al Ciudadano**

La ESE Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro 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 www.hospitalmanuelbeltran.gov.co presenta una serie de contenidos informativos como son:


| | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------------|
|  | ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO | Cód: IN13-01 | Versión: 01 |
| | | Fecha: 23/05/2018 | Página: 4 de 8 |
| INSTRUCTIVO DE PARTICIPACION CIUDADANA | | | |

- **El Hospital** en esta sección se presenta información acerca de la institución, misión, visión, manual de funciones, mapa de procesos institucional, malas de riesgo, políticas de comunicación, procesos de quejas y reclamos, ubicación geográfica.
 - **Transparencia e Informes** en la cual se publican cada uno de los informes a los que está comprometida la institución.
 - **Atención al Ciudadano** se encuentra el instructivo para el diligenciamiento de pqrs, modelo de derecho de petición, formulario web para pqrs, encuestas de satisfacción, horarios de atención por dependencia.
 - **Citas especializadas** se encuentra el acceso al sistema de solicitud de citas médicas para especialistas por internet.
 - **Contáctenos** se presenta la información de los teléfonos de contacto por dependencia, extensiones de los diferentes servicios, correos electrónicos por dependencia y formulario de contacto.
- **Formularios Web de Solicitudes**

El sitio web de la entidad dispone de varios formularios uno para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y otro para la creación de usuario para el ingreso al sistema de Citas Web, estos formularios se pueden diligenciar en cualquier momento por los usuarios, los pqr's son atendidas por el proceso de **SIAU**.
 - **Atención por Chat en Línea**

Al ingresar a la página web de la entidad puede visualizar el ingreso al chat en línea, en el cual tiene la opción de elegir el departamento por el cual quiere ser atendido (Mercadeo, SIAU) en el momento en que no se encuentren operadores disponibles tiene la opción para dejar un mensaje el cual será respondido mediante correo electrónico ingresado al momento de hacerla solicitud.
 - **Correo Electrónico**

El usuario puede enviar sus consultas, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias a los correos habilitados para este fin:

| | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------------|
|  | ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO | Cód: IN13-01 | Versión: 01 |
| | | Fecha: 23/05/2018 | Página: 5 de 8 |
| INSTRUCTIVO DE PARTICIPACION CIUDADANA | | | |

siau@hospitalmanuelabeltran.gov.co

hmb-siau@gmail.com

- **Redes Sociales**

La E.S.E Hospital regional Manuela Beltrán de Socorro cuenta con redes Sociales de Facebook y Twitter 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


Así mismo, pueden dejar mensajes al usuario de la página en Facebook, mensajes directos en Twitter o mencionar a la institución para hacer referencia a inquietudes o situaciones relacionadas con la institución.

Facebook: Hospital Regional Manuela Beltrán

Twitter: @ESEHMB

1.3. MECANISMOS PRESENCIALES

- **Atención personalizada:** El Sistema de Información y Atención al Usuario (**SIAU**), está dispuesto a atender y resolver las solicitudes e inquietudes que tengan los usuarios.
- **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. Hospital Regional Manuela Beltrán del Socorro.
- **Buzones Físicos:** Los usuarios pueden depositar sus solicitudes, quejas y sugerencias, en los buzones físicos, ubicados en cada servicio en la entidad. Los buzones serán abiertos y consultados por el Sistema de Información y Atención al Usuario (**SIAU**).

| | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------------|
|  | ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO | Cód: IN13-01 | Versión: 01 |
| | | Fecha: 23/05/2018 | Página: 6 de 8 |
| INSTRUCTIVO DE PARTICIPACION CIUDADANA | | | |

- **Encuestas de satisfacción:** El grupo de atención al usuario (**SIAU**) realiza medición de la percepción de la satisfacción a través de encuestas a los usuarios que han finalizado su proceso de atención, 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 anual, los usuarios disponen de un espacio participativo para el ejercicio del control ciudadano.
- **Reunión de usuarios:** Es un canal de comunicación que permite a la ESE conocer las inquietudes o sugerencias de los usuarios, la responsabilidad de convocatoria estará a cargo del SIAU.


1.4. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN MASIVA

Con el objetivo de divulgar la información sobre el funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los grupos de interés de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro, se implementó la gestión de medios de comunicación masivos, entendiendo que la comunicación externa es uno de los mecanismos de apertura que deben implementar las entidades para facilitar la participación de la ciudadanía en la gestión pública. Por eso, dentro del Plan de Comunicaciones y Medios de la institución se contempló la realización del programa institucional en el canal comunitario Paso tv que tiene cobertura dentro del municipio.

1.5. OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD

1.5.1. Asociación de usuarios:

- ✓ La asociación de usuarios (Alianza), es una agrupación de usuarios de la IPS o EPS, que tiene como fin velar por la calidad del servicio y el respeto de los derechos de los usuarios.


| | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------------|
|  | ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO | Cód: IN13-01 | Versión: 01 |
| | | Fecha: 23/05/2018 | Página: 7 de 8 |
| INSTRUCTIVO DE PARTICIPACION CIUDADANA | | | |

1.5.2. Comité de Ética Hospitalaria

La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro tiene el Comité de Ética Hospitalaria, aprobado mediante resolución 035 del 2016, el cual está conformado por varios delegados de la institución y un representante de los usuarios, el cual tiene como objetivo, propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud.

Funciones:

- ✓ Propender por medidas que mejoren la oportunidad y la calidad de los servicios.
- ✓ Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
- ✓ Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.
- ✓ Atender y canalizar las inquietudes sobre la prestación de servicios de la institución.

| | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------------|
|  | ESE HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRAN SOCORRO | Cód: IN13-01 | Versión: 01 |
| | | Fecha: 23/05/2018 | Página: 8 de 8 |
| INSTRUCTIVO DE PARTICIPACION CIUDADANA | | | |

BIBLIOGRAFIA

1. ESE Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro, Resolución 355 del 2016. “Por medio de la cuál se adopta la política de comunicaciones de la ESE Hospital Regional Manuela Beltrán Socorro.
2. Estrategia Gobierno en Línea