

#### 4. VEEDURIAS CIUDADANAS:

Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas

##### PRINCIPALES FUNCIONES

- \* Contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud.
- \* Propiciar decisiones saludables por parte de las autoridades, la empresa privada, las entidades públicas y la comunidad.
- \* Fomentar el compromiso de la colectividad en los programas e iniciativas en salud.
- \* Velar por una utilización adecuada de los recursos.
- \* Coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas.

#### 5. RENDICION DE CUENTAS

Es la obligación de todos los actores del Estado de informar y explicar sus acciones a otro(s) que también tienen el derecho de exigirla, como una expresión de control social.

Todas las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios Obligatorios, Empresas Sociales del Estado del sector salud y las Instituciones Prestadoras de Salud públicas, tienen la obligación de realizar audiencias públicas, por lo menos una vez al año, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión. Para ello deberán presentar sus

##### ¿Cuáles son las normas que regulan el ejercicio de la participación ciudadana en salud?

- ⇒ Constitución Política de Colombia
- ⇒ Ley 850 de 2003
- ⇒ Ley 1122 de 2007
- ⇒ Ley 1438 de 2011
- ⇒ Ley 1474 de 2011
- ⇒ Ley 1751 de 2015
- ⇒ Decreto 2461 de 2012
- ⇒ Decreto 780 de 2016
- ⇒ Ley Estatutaria 1757 de 2015
- ⇒ Resolución 2063 de 2017

Para obtener Orientación sobre las formas, espacios y estrategias de participación en salud, dirigirse a la Oficina de Información y Atención al Usuario de la ESE Hospital San Rafael.



### PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.



OFICINA DE ATENCION  
AL USUARIO SIAU

COMITÉ POLITICA DE PARTICIPACION  
SOCIAL EN SALUD

## ¿Quiénes pueden ejercer la participación en el sector en salud?

Todos los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de una organización

## ¿Cuáles son las formas de participación en salud?

En el sector salud existen dos formas de ejercer la participación: la Participación Social y la Participación en las Instituciones del sistema de

Participación Social comprende :

**1. La Participación Ciudadana**, se refiere al ejercicio individual de la defensa de los derechos y la práctica de los deberes del usuario.

**2. La Participación Comunitaria**, es el derecho de las organizaciones comunitarias a participar en las decisiones de planeación, gestión,

## ¿Para qué ejercer la participación en el sector salud?

Para contribuir de forma propositiva en el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud en busca de la garantía de la prestación efectiva de los servicios en salud.

## ¿Qué y cuáles son las formas de participación en salud?

Son todos aquellos espacios, estrategias e 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:

### 1. Alianza o Asociación de Usuarios.

Es el mecanismo de participación con que cuentan las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, quienes se agrupan bajo esta figura para velar por la calidad del servicio y la defensa de los derechos del usuario ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado

#### ALGUNAS FUNCIONES :

- Asesorar a sus asociados en el ejercicio del derecho de la libre elección, y acceso al paquete de servicios.
- Participar en las Juntas Directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar medidas tendientes a mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario.
- Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud.

### 2. Comité de Participación Comunitaria en Salud – COPACOS.

Es una forma de participación social en salud que tiene como objetivo generar un espacio entre los diferentes actores sociales (Juntas Administradoras Locales, organizaciones de la comunidad, la iglesia, el sector educativo, entre otros) y el Estado (Alcalde, Director o Secretario de Salud, Director de la ESE más representativa)

#### ALGUNAS FUNCIONES DE LOS COPACOS

- ♦ Intervenir en las actividades de planeación, asignación de recursos y vigilancia y control del gasto respecto del SGSSS.
- ♦ Presentar iniciativas en salud a la junta directiva del organismo de salud y a las entidades territoriales.
- ♦ Proponer a quien corresponda la realización de programas de capacitación e investigación.
- ♦ Consultar e informar periódicamente a la comunidad sobre las actividades y discusiones del comité y las decisiones de las juntas directivas.

### 3. Comité de Ética Hospitalaria

Podríamos definir los Comités de ética hospitalaria como cuerpos multidisciplinarios, que se desempeñan en las instituciones prestadoras de salud; su función principal es la de asesorar, apoyar y formular recomendaciones sobre los aspectos éticos de casos presentados por personal de la salud involucrado en la toma de decisiones clínicas.

#### ESTA CONFORMADO POR:

- ◇ Gerente o su Delegado.
- ◇ Representante del Equipo Médico
- ◇ Representante del personal de Enfermería.
- ◇ Dos delegados de la comunidad a través de los representantes de la asociación de usuarios.
- ◇ Asesora de la Oficina de información y atención del Usuario.



HUMANIZAR Es..... Orientar la actuación del personal de la salud, hacia el servicio del enfermo considerándolo en su globalidad, ofreciendo una asistencia integral con calidez y competencia, que responda a las dimensiones física, emocional, social y espiritual de las personas.

SEÑOR USUARIO.

SI USTED ES MAYOR DE 60 AÑOS, DISCAPACITADO, ESTA EMBARAZADA O TIENE UN NIÑO MENOR DE UN AÑO, Y ESTA EN LA FILA, NO LA HAGA, ACERQUESE A LA VENTANILLA PREFERENCIAL IDENTIFICADA ASI



Y SERA ATENDIDO INMEDIATAMENTE.

## NUESTROS HORARIOS

### HORARIO DE ATENCION GENERAL

De lunes a jueves  
7:00 AM a 12:00 PM  
2:00 p.m. a 6:00p.m  
Viernes  
7:00 AM a 12:00 PM  
2:00 p.m. a 5:00 p.m

### ASIGNACION DE CITAS CONSULTA EXTERNA

DE LUNES A VIERNES

CELULAR: 3209727482

DE LUNES A VIERNES DE 07 :00 A 10 :00 AM

### ASIGNACION DE CITAS ODONTOLOGICAS

DE LUNES A VIERNES DE 07 :00 A 09:00 AM

CELULAR: 3203227424

### TOMA DE LABORATORIOS

DE LUNES A VIERNES DE 7:00 A 9:00 A.M.

### ASIGNACION DE CITAS EN LA UBA

### CONTROL PRENATAL

CELULAR: 3208404250

### CRECIMIENTO Y DESARROLLO

CELULAR: 3154716225

DE LUNES A VIERNES 7:00 A 9:00 A.M

### VISITAS DE HOSPITALIZACION

MAÑANA DE 9:00 A 11:00 A.M  
TARDE DE 3:00 A 5:00 P.M



## BUEN TRATO

Humanización de la atención de salud

Calidad de la atención de salud



### ATENCION HUMANIZADA..

Brindar una atención integral y de calidad de acuerdo a las necesidades de las personas, fomentando el trato humanizado que responda a las expectativas físicas, mentales y sociales de nuestros usuarios, y comunidad, permitiendo cada día mejorar la calidad del servicio.

*"!TU SALUD Y BIENESTAR  
SON NUESTRA PRIORIDAD¡"*

Todo paciente tiene derecho a recibir un Buen Trato y una Buena Atención en los establecimientos de Salud.



Ellos tal vez olviden tu nombre, pero nunca olvidaran como los trataste y los hiciste sentir.



Subgerencia Servicios de Salud  
Oficina de Atención al Usuario  
Tel.: 4644101 Ext. 126

**RECUERDE QUE LOS VIERNES SE ATIENDEN  
UNICAMENTE LOS USUARIOS DEL AREA RURAL**

## DECALOGO DEL BUEN TRATO

### 1. SALUDEMOS

Amablemente a mis compañeros de trabajo, los pacientes y sus familias «Una sonrisa al comenzar la jornada, siempre se agradece»

### 2. AGRADEZCAMOS

Los reconocimientos nos permiten seguir adelante con mejor disposición

### 3. RESPETEMONOS

Los espacios, las formas, el trabajo los tiempos. Eso mejorara nuestro ambiente laboral.

### 4. RECONOZCAMOS NUESTROS ERRORES

Eso nos permitirá corregir y llevar una mejor convivencia.

### 5. ESCUCHEMONOS

Comunicarnos es fundamental, para tener un ambiente de trabajo cordial.

### 6. TRABAJEMOS EN EQUIPO

Para lograr mejores resultados,. Los grandes resultados no dependen de una sola persona, sino de un Equipo que trabaja articuladamente.

### 7. SEAMOS AMABLES

Con nuestros compañeros y usuarios, nuestro día será mas ameno

### 8. SEAMOS EMPATICOS

Tratemos, como nos gusta que nos traten

### 9. SEAMOS ATENTOS

Recordemos el «por Favor» y el « Gracias», son palabras mágicas.

### 10. UNAMONOS

Al final del día, todos queremos lo mismo.

**Tu puedes hacer la diferencia**  
**Con tu actitud, tu comportamiento y tus acciones**

## Cómo brindar un buen trato al paciente?

Interésate por los problemas o asuntos que tus **pacientes** quieran comunicarte. Cuida que tu expresión facial siempre ofrezca una sonrisa natural. Recuerda el nombre de tu **paciente** y pronúncialo cada vez que te dirijas a él o ella. Sé un médico que sepa escuchar con respeto, sin interrumpir a tu **paciente**.

**EN LOS SERVICIOS DE SALUD EL USUARIO PIDE QUE:**



- ❖ Lo escuchemos
- ❖ Lo conozcamos
- ❖ Lo comprendamos
- ❖ Lo ayudemos
- ❖ Seamos responsables
- ❖ Le orientemos
- ❖ No seamos indiferentes con él.
- ❖ Lo sorprendamos