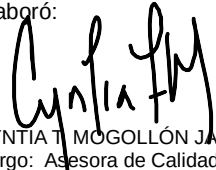
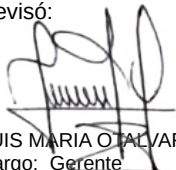
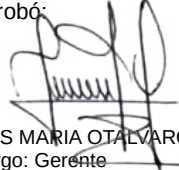


	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: LEC0201001
	PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02
		Página: 1 de 12

PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

COPIA CONTROLADA

Elaboró:  CYNTHIA T. MOGOLLÓN JAIMES Cargo: Asesora de Calidad	Revisó:  LUIS MARIA OTÁLVARO SANCHEZ Cargo: Gerente	Aprobó:  LUIS MARIA OTÁLVARO SANCHEZ Cargo: Gerente
Fecha: Noviembre de 2018	Fecha: Noviembre de 2018	Fecha: Noviembre de 2018

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: LEC0201001
		Versión: 02
	PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página: 3 de 12

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVOS	5
1.1. GENERAL	5
1.2. ESPECÍFICOS	5
2. MARCO LEGAL	5
3. ALCANCE	6
4. JUSTIFICACIÓN	6
5. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	6
6. EJES ESTRATEGICOS Y LINEAS DE ACCIÓN	6
6.1 Fortalecimiento institucional	7
6.2 Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud	7
6.3 Impulso a la cultura de salud	7
6.4 Control social en salud	7
6.5 Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión	7
7. PLAN DE ACCIÓN	8
8. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN	10

COPIA CONTROLADA

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: LEC0201001
	PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02
		Página: 4 de 12

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana consiste en la intervención activa y consciente de los ciudadanos en procesos organizados para la toma de decisiones en asuntos de interés público. Es un compromiso de nuestra institución promover la participación ciudadana mediante mecanismos para acercar el punto de vista de los ciudadanos a la toma de decisiones en asuntos sanitarios de interés público.

La participación ciudadana puede llevarse desde cuatro niveles, con la implementación de actividades para informar y educar al paciente, lo cual constituye un nivel de participación pasiva ó actividades donde se incluiría consultar a los usuarios sobre determinados temas de interés como segundo nivel ó con actividades donde los ciudadanos deciden junto con los gestores públicos. Y el nivel de mayor grado de participación, los ciudadanos son agentes activos en el control y seguimiento de la actividad del hospital

Dentro de este plan se estructura la forma de hacer operativa esta participación en el hospital, teniendo en cuenta determinados aspectos que influirán en el diseño de nuestro plan de participación ciudadana, según caracterización de los grupos de interés y las especificaciones de nuestra institución.

COPIA CONTROLADA

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: LEC0201001
	PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02
		Página: 5 de 12

1. OBJETIVOS

1.1. GENERAL

Garantizar el desarrollo y ejercicio del derecho de participación de la ciudadanía en el Hospital San Juan de Dios ESE Rionegro.

1.2. ESPECÍFICOS

- Definir un responsable de las actividades de participación ciudadana en el hospital.
- Ordenar las experiencias de participación ya existentes.
- Sensibilizar al personal sobre la necesidad de incorporar la participación ciudadana a la práctica asistencial
- Diseñar y desarrollar nuevas formas de participación ciudadana, mejorando las herramientas disponibles, tanto para los profesionales como para la ciudadanía.
- Promover las condiciones para lograr la corresponsabilidad ciudadana con el cuidado de la salud.
- Integrar los programas de voluntariado en las actividades de participación ciudadana.

2. MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia de 1991: el artículo 2 contempla que son fines esenciales del estado: facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación. Así mismo, el artículo 95 expresa que es un deber de la persona y el ciudadano participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

Decreto 1018 de 2007: De igual forma, según el numeral 9 del artículo 3°, promover la participación ciudadana y establece mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad.

Ley 100 de 1993: El numeral 7° del artículo 153 señala que el Sistema General de Seguridad Social en Salud, estimulara la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones y de 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.

Resolución 2063 de 2017: Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: LEC0201001
	PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02
		Página: 6 de 12

3. ALCANCE

Este plan de participación incluye a toda la población de referencia del Hospital San Juan de Dios ESE Rionegro, desde una participación individual mediante las encuestas de satisfacción, el sistema de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias directas, telefónicas o virtuales y desde una participación por representación mediante los representantes de Asociaciones de Usuarios, Comité de ética, Comité de participación comunitaria y Junta Directiva.

4. JUSTIFICACIÓN

Como premisa fundamental del plan de participación esta garantizar el desarrollo y ejercicio del derecho de participación de la ciudadanía en el Hospital San Juan de Dios ESE Rionegro, partimos de la función de incorporar la perspectiva del ciudadano a las decisiones que se toman en nuestro hospital de manera que hagamos realidad que el ciudadano sea el centro del sistema de salud.

La participación ciudadana permite aprovechar el conocimiento del ciudadano de la realidad y ayuda a desarrollar nuevas capacidades personales y colectivas relacionadas con el trabajo en equipo y la definición de prioridades, permitiendo impulsar iniciativas destinadas a hacer más eficaz el medio.

5. INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

El Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro – Antioquia se encuentra ubicado en el Municipio de Rionegro en la Subregión del Oriente Antioqueño. Actualmente cuenta con dos sedes, la sede Jorge Humberto Gonzales Noreña en la Carrera 48 Número 56-59 con servicios de segundo nivel de complejidad y la sede Gilberto Mejía Mejía en la Carrera 70 Número 40-68 con servicios de primer nivel

Es una entidad pública que presta servicios ambulatorios y hospitalarios de salud a la comunidad entre los que se encuentran Consulta externa, hospitalización, urgencias, ayudas diagnósticas y terapéuticas, PyP, servicio farmacéutico y central de esterilización.

6. EJES ESTRATEGICOS Y LINEAS DE ACCIÓN

Acorde con la Política de Participación Social en Salud adoptada en la Resolución 2063 de 2017 se definen las acciones que apuntan a desarrollar los objetivos propuestos en cada una de las líneas estratégicas, apuntando el camino a seguir para responder ante las exigencias de la comunidad, respetando la diversidad territorial, institucional y poblacional.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: LEC0201001
	PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02
		Página: 7 de 12

6.1 Fortalecimiento institucional

Es importante que desde todos los niveles institucionales se tenga el conocimiento sobre la política de participación social y la conciencia de la importancia de los espacios de participación, para lo cual se deberán garantizar recursos para la estructuración de un plan de formación de los empleados y la implementación de herramientas que permitan la intervención de la comunidad en el sector.

6.2 Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud

Teniendo al usuario como centro del sistema de salud resulta necesario informar y capacitar a toda la ciudadanía sobre el rol activo que tiene en el desarrollo de las actividades de nuestra institución, mediante el conocimiento de los espacios de participación y las herramientas implementadas para facilitar la comunicación entre el hospital y la comunidad. Para esto se deben definir estrategias pedagógicas y de incentivos para promover la participación para motivar el uso de las estrategias tecnológicas y de las comunicaciones, promover los espacios de participación y realizar amplias convocatorias a los mismos.

6.3 Impulso a la cultura de salud

Uno de los factores significativos en el estado de salud de la población es el nivel de apropiación de la salud en la vida cotidiana y el autocuidado lo cual implica estrategias de capacitación a los ciudadanos, de comunicación como acompañamiento y promoción de la cultura de bienestar como parte de corresponsabilidad que tienen con la prestación de servicios de salud.

6.4 Control social en salud

Como parte del derecho a la salud y para que los ciudadanos se apropien de la construcción social en salud se debe fomentar el control social y las veedurías ciudadanas impulsando jornadas de capacitación sobre el control social, mejorando el acceso a la información para posicionar el control social como elemento de la democracia y la transparencia.

6.5 Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión

Para brindar a la ciudadanía el derecho a la participación ciudadana se deberán implementar instrumentos de gestión dentro de la construcción de políticas, programas y proyectos, esto implica un cambio en el estilo de direccionamiento y el desarrollo de herramientas y condiciones para el ejercicio de participación.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: LEC0201001
		Versión: 02
	PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Página: 8 de 12

7. PLAN DE ACCIÓN

EJE ESTRATEGICO	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	2019			
			1 TRIM	2° TRIM	3° TRIM	4° TRIM
Fortalecimiento institucional	Destinar recursos para la estructuración y desarrollo del plan de capacitaciones y formación a los empleados frente a la participación ciudadana	Subdirección administrativa y financiera	X			
	Crear material referente a la participación ciudadana para socializar la política	Comunicadora	X		X	
	Contextualizar en la reunión "Mi Gerente escucha" sobre la política de participación ciudadana	Talento humano		X		X
	Incluir dentro del plan de capacitaciones institucional actividades de formación frente a la participación ciudadana	Talento humano	X			
Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud	Destinar recursos para la estructuración y desarrollo del plan de capacitaciones y formación al ciudadano	Subdirección administrativa y financiera	X			
	Estructurar un plan de formación para el ciudadano frente a los mecanismos de participación y control social	Atención al usuario	X			
	Realizar una encuesta para identificar las necesidades de la comunidad frente a espacios de participación	Atención al usuario		X		
	Desarrollar herramientas que faciliten la participación de los ciudadanos en el ámbito hospitalario	Atención al usuario		X	X	X
	Realización de informes del proceso de gestión del Servicio de Información y Atención al Usuario - SIAU en la ESE Hospital	Atención al usuario	X	X	X	X
Impulso a la cultura de salud	Destinar recursos para la estructuración y desarrollo del plan de capacitaciones y formación al ciudadano en autocuidado	Subdirección administrativa y financiera	X			
	Desarrollar alianzas con el municipio y las aseguradoras para desarrollar estrategias de formación en cultura del bienestar	Atención al usuario		X	X	X
	Liderar el Comité de Participación Comunitaria	Gerencia Atención al usuario	X	X	X	X
Gestión y garantía	Reestructurar el estilo de direccionamiento de la institución	Gerencia		X		

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: LEC0201001
	PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02
		Página: 9 de 12

en salud con participación en el proceso de decisión	mediante la inclusión de metodologías con la participación de la comunidad en el desarrollo de políticas, programas y proyectos	Planeación				
	Rendición pública de cuentas a la ciudadanía sobre la ejecución del Plan de Desarrollo Institucional de la ESE Hospital	Gerencia Planeación		X		

COPIA CONTROLADA

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: LEC0201001
	PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02
		Página: 10 de 12

8. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN

Dentro de los instrumentos con que cuenta la comunidad para ejercer control social y participar en la toma de decisiones y mejoramiento continuo del Hospital San Juan de Dios ESE Rionegro, Antioquia son:

- Representante de los usuarios ante la junta directiva
- Oficinas de información y atención al usuario.
Horario: Lunes a viernes 7am – 6pm
- Línea telefónica
5311119 ó 5313700 extensión 165
- Buzón de sugerencias
- Correo electrónico institucional
ausuario@hsjdeserionegro.com
bienestarsocial@hsjdeserionegro.com
- Peticiones quejas y reclamos a través de SIAU
- Sistema de PQRSF <http://eserionegro.gov.co/pqrgmm/>. Todas tus opiniones son valiosas para nosotros, permítenos convertirlas en oportunidades de mejora.
- Audiencia de rendición de cuentas
La rendición de cuentas tiene como finalidad promover la transparencia de la gestión pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia, en la cotidianidad del servidor público.

El proceso de Rendición de Cuentas se realiza a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados que permiten a los servidores públicos interactuar con otras instituciones estatales, organismos internacionales, la sociedad civil y los ciudadanos en general.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: LEC0201001
	PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02
		Página: 11 de 12

- Asociación de usuarios

¿Quiénes pueden ser miembros de la Asociación de Usuarios del Hospital San Juan de Dios ESE Rionegro?

Toda aquella persona que pertenezca al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que deseen participar activamente, y les guste generar propuestas para mejorar el bienestar de su comunidad.

Si usted quiere vincularse a la Asociación de Usuarios o tiene alguna inquietud, comentario o sugerencia, puede contactarse con la Asociación, escribiéndonos y dejándonos sus datos en los buzones de sugerencias del hospital, escribiéndolos al correo electrónico ausuario@hsjdeserionegro.com, o personalmente pueden acercarse a la oficina de atención al usuario del Hospital. Teléfono: 5313700 Ext. 165-119.

- Comité de Ética Hospitalaria

Su principal objetivo se direcciona a “la articulación intersectorial a representante de la E.S.E y de la comunidad en un espacio de acercamiento, concertación discusión, conciliación y asesoría sobre el ejercicio de las buenas prácticas clínicas, derechos y deberes en salud de los usuarios y funcionarios del Hospital, hacia la garantía de los procedimientos éticos que garanticen la integridad de cada individuo basado en los principios de justicia, autonomía, no maleficencia y beneficencia”.

El Comité de Ética cuenta con nueve funciones primordiales que se encuentran enfocadas al beneficio de los usuarios y los funcionarios del Hospital.

- Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.
- Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.
- Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.

	PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Código: LEC0201001
	PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 02
		Página: 12 de 12

- Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.
- Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.
- Llevar un acta de cada reunión y remitirlas trimestralmente a la Dirección Municipal y Departamental de Salud.
- Elegir un representante ante los Comités de Ética Profesional del Sector Salud, de que habla el artículo 3 de la Ley 60, y enviar para su estudio los casos que considere pertinentes.

Quienes pueden ser miembros y actualmente quien compone el Comité:

Los representantes anteriormente mencionados son elegidos por períodos de tres años y sólo podrán ser reelegidos por dos períodos consecutivos.

COPIA CONTROLADA