

Cartilla de Participación Ciudadana



La E.S.E Hospital Santa Marta de Samacá regida por la constitucion política de Colombia de 1991 promueve la participación ciudadana activa en el seguimiento control y vigilancia en las gestiones publicas y sus derivaciones, permitiendo superar los obstáculos que se presentan en la ejecución de acciones en las instutuciones garanatizando gestión y servicio de calidad a la comunidad.

Estamos comprometidos a garantizar calidad en los procesos de repeciones, peticiones y tramites de la comunidad y usuarios, de interés general y particular promocionado la participación activa con el fin de mejorar la calidad de los servicios prestados y aportar al tejido social.

"La cartilla de participación ciudadana", se presenta como una herramienta informativa y precisa referente a los mecanismos de participación ciudadana orientados al reconocimiento de sus deberes y ejercer sus derechos.



¿Qué es la participación social ?

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

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

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



NORMATIVIDAD.

SECTOR SALUD: El presente capítulo determinar los parámetros que implementará la superintendencia nacional de salud para que bajo las funciones de inspección vigilancia y control los entes vigilados desarrollan los procesos de participación social señalados en la Constitución política de Colombia, ley 100 de 1993, el decreto 1757 de 1994, ley 1122 de 2007, el decreto 1018 de 2007 y las demás normas pertinentes.

Decreto 1018 de 2007: EL numeral 9 del artículo 3* promueve la participación ciudadana y establece mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad.

La ley 100 de 1993: Consecuente con el artículo 156 de la citada norma en el literal *“los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representaran ante las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras del servicio”*

La ley 100 de 1993: Enumerar 7* del artículo 153 señala que el sistema general de la seguridad social en salud, estimular a la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones y del sistema en su conjunto. 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.

Constitución política de Colombia de 1991.

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



Buzon de sugerencias en las áreas de atención de la institución

CANAL
TELÉFONICO:
oficina de atención
al usuario
7372008 ext 33

MECANISMOS PROPIOS DE LA ENTIDAD.

La ESE Hospital Santa Marta de Samacá busca mantener una comunicación con sus usuarios y para lo cual informados en temas relacionados con la entidad.

Oficina de sistema de atención al usuario SIAU, dónde se atenderá cada una de las inquietudes que tengan nuestros usuarios en la brevedad de lo posible.

A través de nuestra página web de la entidad nuestros usuarios podrán encontrar una serie de contenidos de información tales como: <https://esehospitalsamaca.gov.co/>

- Tramites y servicios
- Mecanismos de contacto
- Atención al ciudadano
- PQRDS Recepcion de solicitudes
- Encuestas de satisfacción
- Instancias de particiapación
- Contratación gestión documental entre otros.
- Nuestros servicios ofrecidos a los usuarios



FORMULARIO WEB DE SOLICITUDES:

La ESE Hospital Santa Marta de Samacá, dispone de un formulario web de solicitudes peticiones quejas reclamos felicitación y sus sugerencias este formulario puede ser diligenciado en cualquier momento por los usuarios las peticiones son atendidas por el grupo del sistema de información al usuario (SIAU.)

Los usuarios podrán enviar sus consultas y solicitudes al siguiente correo atendidos por SIAU:

Correo de solicitudes de petición y consultas al usuario:
tsocial@esehospitalsamaca.gov.co

REDES SOCIALES

Redes sociales la ese hospital Santa Marta de samacá publica información de interés general a través de nuestra red social Facebook con el objetivo de promover la participación y la comunicación entre los usuarios externos y la institución.

Ese Hospital Santa Marta de Samacá.



ATENCIÓN PERSONALIZADA

Oficina de información y atención al usuario si está dispuesto a atender y resolver las solicitudes e inquietudes que tenga los usuarios.

Encuestas de satisfacción: muestra establecida para la institución; de la cual se derivan indicadores para establecer acciones de mejora a las desviaciones encontradas.

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.



ASOCIACIÓN DE USUARIOS

- La asociación esta conformada por usuarios de las EPS que operan en el municipio.
- La E.S.E de de samacá cuenta con la asociacion de usuarios, la cual se encuentra creada con los respectivos estatutos vigentes.

FUNCIONES

- Representar a los afiliados ante las juntas directivas y comités de las EPS e IPS.
- Informar a las entidades competentes cuando la calidad de los servicios no satisfagan las necesidades de la comunidad.
- Mantener canales de comunicación con los usuarios que permitan conocer sus inquietudes.
- Elegir democráticamente los representantes ante la junta directiva y comités de ética hospitalaria

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA.

El comité de ética hospitalaria de la ESE Hospital Santa Marta de Samacá está conformado por varios delegados de la institución y representantes de los usuarios el cual tiene como objetivo propender por la humanización en la atención a los pacientesla calidad en la prestación del servicio público de salud.



VEEDURIAS CIUDADANAS.

La veeduría ciudadana es un mecanismo de control social, mediante el cual los ciudadanos y ciudadanas vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión de lo público y también del sector privado que maneje recursos públicos o desarrolle actividades de interés público.

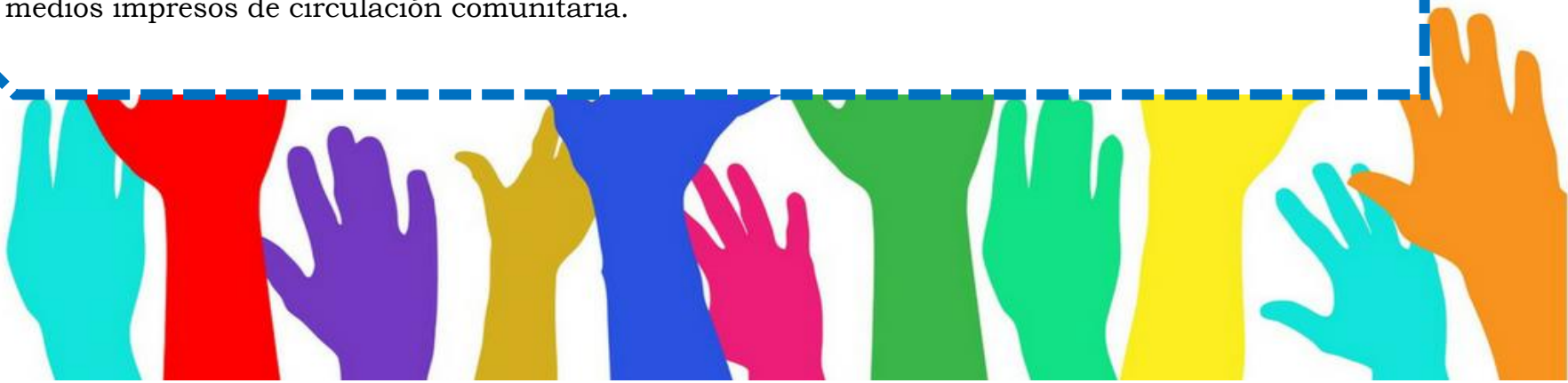
FUNCIONES

- Contribuir a una gestión adecuada 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 una utilización adecuada de los recursos.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Las instituciones públicas tienen la obligación de realizar una audiencia pública de rendición de cuentas, donde se da la información sobre la gestión adelantada en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos.

La E.S.E Hospital Santa Marta , realiza anualmente rendición de cuenta donde participan las EPS, IPS, entidades de vigilancia y control, veedurías ciudadanas usuarios y ciudadanía en general, a través de espacios de comunicación “emisora municipal”, a través de la página web medios impresos de circulación comunitaria.



MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS CIUDADANOS

SUGERENCIA

Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad

DENUNCIA

Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal administrativa sancionatoria o ético profesional.

PETICIONES DE INFORMACIÓN

Con este tipo de petición puede solicitar información Si desea conocer cómo actúa la entidad en un caso determinado; sobre alguna inconformidad en relación a la conducta que considera irregular de una o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

ACCIÓN DE TUTELA

- La acciones de tutela es el medio idóneo que los usuarios pueden utilizar para reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales
- fundamentales cuando éstos le sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier entidad encargada de la prestación de un servicio público.

DERECHO DE PETICIÓN

Es el derecho fundamental que tiene usted como ciudadano de presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o de interés particularrequerir abogado ni representante legal. A este derecho se le debe dar respuesta en forma rápida oportuna y dentro del tiempo legal según el tiempo de petición



ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO ADMINISTRATIVO ANTE UNA AUTORIDAD JUDICIAL.

ACCIÓN POPULAR: Es un mecanismo de defensa judicial con el que cualquier individuo en representación de una comunidad puede defender los intereses que son comunes a una colectividad puede hacerlo ante los jueces no requiere abogado ni un número específico de personas.

ACCIÓN DE GRUPO: Esta acción la puede interponer un grupo de personas que haya sido afectado por una vulneración o violación de un derecho colectivo se ejerce por conducto de abogado se requiere un número específico de 20 personas para interponer la y en caso de ser viable se podrá solicitar el pago de una indemnización por los perjuicios individuales que le haya ocasionado.

ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Cuando la administración de la entidad considera conveniente y oportuno dar a conocer a los usuarios iniciativas de participación y colaboración en temas como rendición de cuentas consulta de normatividad y planeación entre otras desarrolla estrategias de participación que involucre medios electrónicos en el desarrollo de dichas estrategias se plantea qué iniciativas se van a llevar a cabo se realizará la convocatoria por los medios que se Consideran y luego se realiza la consulta a los usuarios según su caracterización; una vez que se han recibido las propuestas son discutidas y analizadas por la dirección, y por último se hace retroalimentación de los resultados.



GLOSARIO

- **Acto Administrativo:** Se refiere a aquella declaración voluntaria que el estado o un organismo público realiza en nombre del ejercicio de la función pública que le toca desplegar y que tendrá la clara intención de generar efectos jurídicos individuales de manera inmediata.
- **Audiencia Pública:** Es un espacio de participación ciudadana, propiciado por las Entidades u Organismos de la Administración Pública, donde personas naturales o jurídica y las organizaciones sociales se reúnen en un acto público para intercambiar información, explicaciones, evaluaciones y propuestas sobre aspectos relacionados con la formulación, ejecución y evaluación de políticas y programas a cargo de cada entidad, así como sobre el manejo de los recursos para cumplir con dichos programas.
- **Ciudadano(a):** Significa participar activamente en la vida social, política y económica de tu comunidad y de la sociedad. Como ciudadano puedes y debes informarte sobre lo que sucede a tu alrededor para aportar ideas, promover y apoyar cambios, mejoras y expresar tus opiniones con libertad y respeto.
- **Redes sociales:** Es una herramienta social que conecta a las personas con amigos, conocidos y organizadores a través de hechos de interés general, gustos y eventos que se comparten



- Página Web: Es un documento digital de carácter multimediático (es decir, capaz de incluir audio, video, texto y sus combinaciones).
- Participación Ciudadana: Son los medios a través de los cuales se materializa el derecho fundamental a la participación democrática, y permiten la intervención de los ciudadanos en la conformación, ejercicio y control del poder político.
- SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario



TU SALUD NUESTRA PRIORIDAD

