



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD



DEFINICION

PROCESO INTEGRAL EN EL QUE ES REQUISITO FUNDAMENTAL ADOPTAR PROCEDIMIENTOS, MECANISMOS, MEDIOS, INSTRUMENTOS Y CANALES PARA QUE ESA ATENCION CUMPLA CON LOS PRINCIPIOS DE OBJETIVIDAD Y BUEN TRATO (CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018)



CARACTERIZACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

OBJETIVO: ASEGURAR LA CAPACIDAD DE CUMPLIR CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS PARA LOGRAR SU SATISFACCIÓN Y FIDELIDAD

ALCANCE: DESDE LA IDENTIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS HASTA LA MEDICIÓN DE SU SATISFACCIÓN Y EL ESTABLECIMIENTO ACCIONES Y PLANES DE MEJORAMIENTO



PROCEDIMIENTOS DEL SIAU

- **PROCEDIMIENTO DE TRAMITE PARA APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS**
- **PROCEDIMIENTO PARA ANÁLISIS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**
- **PROCEDIMIENTO PARA CAPACITACIÓN A REPRESENTANTES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS**
- **PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCION DE LA LINEA 018000 Y LINEA CONVENCIONAL**
- **PROCEDIMIENTO PARA REUNIONES CON LA ASOCIACION DE USUARIOS**
- **PROCEDIMIENTO PARA TRÁMITE DE PQRS-D**
- **PROCEDIMIENTO PARA ORIENTACION Y ATENCION AL USUARIO**




TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

- ATENCIÓN FOCALIZADA, ÁGIL, OPORTUNA, EFICAZ Y EFICIENTE A LAS NECESIDADES DE LOS USUARIOS
- SOLUCIÓN DE FONDO A LAS SOLICITUDES DE ATENCIÓN EN SALUD, YA SEA PRESTADOS DIRECTAMENTE O A TRAVÉS DE TERCEROS, BRINDANDO SOLUCIONES ALTERNATIVAS DE ACCESO AL SERVICIO REQUERIDO, PARA SATISFACER INTEGRAMENTE LA NECESIDAD PLANTEADA POR EL USUARIO
- DAR UN TRATO HUMANIZADO, CON OBSERVANCIA DEL RESPETO, LA CORDIALIDAD, LA ORIENTACIÓN Y COMUNICACIÓN PERMANENTE
- BRINDAR ATENCIÓN PREFERENCIAL, AL ADULTO MAYOR, A LOS NIÑOS, NIÑAS. O A LAS PERSONAS EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD, MUJERES GESTANTES, O PERSONAS QUE POR SUS CONDICIONES PARTICULARES, REQUIERAN ATENCIÓN ESPECIAL





CANALES A ATENCION

- ATENCIÓN PRESENCIAL, PERSONALIZADA EN SEDE FISICA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO (CRA 12 # 49 A 38 BARRIO COLOMBIA)
- CANAL TELEFÓNICO: LINEA CONVENCIONAL 6138162
LINEA GRATUITA: 018000423690 
- CANAL WEB: PÁGINA WEB: WWW.ESEBARRANCABERMEJA.GOV.CO
- CORREO ELECTRÓNICO: SIAU@ESEBARRANCABERMEJA.GOV.CO



**PETICIONES
QUEJAS
RECLAMOS
SUGERENCIAS
Y DENUNCIAS**

PETICIÓN: SOLICITUD DE INTERÉS GENERAL O PARTICULAR SOBRE LA PRESTACIÓN DE UN SERVICIO, INFORMACIÓN O REQUERIMIENTO DE COPIAS O DOCUMENTOS, ENTRE OTROS

QUEJA: MANIFESTACIÓN DE UNA PERSONA, A TRAVÉS DE LA CUAL EXPRESA INCONFORMIDAD CON ACTUAR DE UN FUNCIONARIO DE LA ENTIDAD

RECLAMO: SOLICITUD DE INVESTIGACIÓN POR UNA IRREGULARIDAD COMETIDA POR ALGUNO DE LOS ACTORES DEL SECTOR SALUD O POR EL INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY

DENUNCIA: ES LA PUESTA EN CONOCIMIENTO DE UNA CONDUCTA POSIBLEMENTE IRREGULAR, PARA QUE SE ADELANTE LA CORRESPONDIENTE INVESTIGACIÓN PENAL, ADMINISTRATIVA-SANCIONATORIA, DISCIPLINARIA O ÉTICO PROFESIONAL.

SUGERENCIA: IDEA O APORTE PARA MEJORAMIENTO DEL SERVICIO



DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD

DERECHOS

- **A ACCEDER A LOS SERVICIOS Y TECNOLOGÍAS DE SALUD**
- **RECIBIR LA ATENCIÓN DE URGENCIAS**
- **A OBTENER INFORMACIÓN CLARA**
- **A RECIBIR UN TRATO DIGNO**
- **A QUE LA HISTORIA CLÍNICA Y LA INFORMACIÓN Y CONDICIÓN DE SALUD SUMINISTRADA SEA TRATADA DE MANERA CONFIDENCIAL, DE INTIMIDAD**
- **A QUÉ SE LE PRESTE DURANTE TODO EL PROCESO DE LA ENFERMEDAD ASISTENCIA DE CALIDAD**
- **A RECIBIR LOS SERVICIOS DE SALUD EN CONDICIONES DE HIGIENE, SEGURIDAD Y RESPETO A SU INTIMIDAD**
- **A RECIBIR INFORMACIÓN SOBRE LOS CANALES FORMALES PARA PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES**
- **A SOLICITAR Y RECIBIR EXPLICACIONES O RENDICIÓN DE CUENTAS ACERCA DE LOS COSTOS POR LOS TRATAMIENTOS DE SALUD RECIBIDOS**
- **QUE SOLAMENTE LE EXIJAN SU DOCUMENTO DE IDENTIDAD PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DE SALUD**
- **ELEGIR LIBREMENTE LA ASEGURADORA, LA IPS O EL PROFESIONAL DE SALUD, DENTRO DE LA RED DISPONIBLE.**
- **ATENCIÓN PRIORITARIA A MENORES DE 18 AÑOS, MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO, EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTO MAYOR Y VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO**
- **A participar activamente en las instancias de participación social** (Asociación de Usuarios, veedurías, Comité de ética Hospitalaria, Junta Directiva de la ESEB)

DEBERES

- **Propender por su autocuidado**, el de su familia y el de su comunidad.
- **Atender oportunamente las recomendaciones** formuladas en los programas de promoción y prevención
- **Actuar de manera solidaria** ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
- **Respetar al personal de salud**, a los demás usuarios y cuidar de las instalaciones donde se le presten los servicios de salud
- **Usar adecuada y racionalmente** las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
- **Cumplir las normas del sistema de salud, cumplir las citas** y atender los requerimientos del personal administrativo y asistencial de salud
- **Actuar de buena fe** frente al sistema de salud.
- **Suministrar de manera oportuna y suficiente** la información que se requiera para efectos del servicio, presentar su documento de identidad para acceso a los servicios.



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**

NIT. 829.001.846-6

Código prestador 6808100707

PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

- **ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS:** Agrupación de usuarios 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.

FUNCIONES

- Mantener canales de comunicación.
- Informar ante las instancias que corresponda la calidad del servicio.
- Atender quejas de los usuarios.
- Ejercer veeduría
- Asesorar a los usuarios en su elección de IPS.



PERIODO DE PARTICIPACIÓN: Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de éstas si hubieren varias asociaciones o alianzas de usuarios, para períodos de dos años.



ASOCIACIÓN(ES) O ALIANZA(S) DE USUARIOS INSTANCIAS DE REPRESENTACIÓN

1. UN (1) REPRESENTANTE ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA RESPECTIVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD PÚBLICA Y MIXTA.
2. UN (1) REPRESENTANTE ANTE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA INSTITUCIÓN PRESTATARIA DE SERVICIOS DE SALUD DE CARÁCTER HOSPITALARIO, PÚBLICA Y MIXTA.
3. UN (1) REPRESENTANTE ANTE EL COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA RESPECTIVO.
4. UN (1) REPRESENTANTE ANTE EL CONSEJO TERRITORIAL DE SEGURIDAD SOCIAL, ELEGIDO CONFORME A LAS NORMAS QUE REGULEN LA MATERIA.
5. DOS (2) REPRESENTANTES ANTE EL COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA, DE LA RESPECTIVA INSTITUCIÓN PRESTATARIA DE SERVICIOS DE SALUD, PÚBLICA O MIXTA.



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL



- **COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA:** AGRUPACIÓN DE PERSONAS TANTO DE LA PARTE ADMINISTRATIVA DE LA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD, COMO DE PARTE DE LA COMUNIDAD, QUIENES EJERCEN UNAS FUNCIONES EN DEFENSA DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS, VELANDO PORQUE SE CUMPLAN DENTRO DEL ASPECTO ÉTICO DE LA ATENCIÓN.

FUNCIONES

- 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.
- 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.

PERIODO DE PARTICIPACIÓN: Los representantes ante los comités de ética hospitalaria serán elegidos para períodos de tres años y podrán ser reelegidos máximo hasta por dos períodos consecutivamente.



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**
NIT. 829.001.846-6
Código prestador 6808100707

REPRESENTANTES COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

- EL DIRECTOR DE LA IPS O SU DELEGADO
- UN REPRESENTANTE DEL EQUIPO MÉDICO
- UN REPRESENTANTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
- DOS REPRESENTANTES DE LA ALIANZA O ASOCIACION DE USUARIOS DE LA IPS
- DOS DELEGADOS DEL COPACO DEL ÁREA DE INFLUENCIA DE LA IPS

.



MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

- **COPACOS** : ESPACIO DE CONCERTACION ENTRE LOS ACTORES SOCIALES Y EL ESTADO

FUNCIONES

- Intervenir en las actividades de planeación, asignación de recursos y vigilancia y control del gasto en todo lo atinente al Sistema General de Seguridad Social en Salud en su jurisdicción respectiva
- Consultar e informar periódicamente a la comunidad de su área de influencia, sobre las actividades y discusiones del comité y las decisiones de las juntas directivas de los respectivos organismos o entidades de salud.
- Verificar que los recursos provenientes de las diferentes fuentes de financiamiento se administren adecuadamente y se utilicen en función de las prioridades establecidas en el Plan de Salud de la comunidad del área de influencia del respectivo organismo o entidad.
- Velar porque los recursos de fomento de la salud y prevención de la enfermedad, la salud, se incluyan en los planes de salud de la entidad territorial y se ejecuten de acuerdo con las disposiciones legales sobre la materia.

PERIODO DE PARTICIPACIÓN: Los representantes ante los comités de participación para períodos de tres años; podrán ser reelegidos máximo por otro período y deberá ser la organización que representen.





MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

VEEDURIAS : SE ENTIENDE POR VEEDURÍA CIUDADANA EL MECANISMO DEMOCRÁTICO DE REPRESENTACIÓN QUE LE PERMITE A LOS CIUDADANOS O A LAS DIFERENTES ORGANIZACIONES COMUNITARIAS, EJERCER VIGILANCIA SOBRE LA GESTIÓN PÚBLICA.

- 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 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.
- IMPULSAR LAS VEEDURÍAS COMO UN MECANISMO DE EDUCACIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN.





**ESTEN TODOS UNIDOS EN SU FORMA DE
PENSAR, Y DEMUESTREN EMPATÍA,
CARIÑO FRATERNAL, TIERNA COMPASIÓN
Y HUMILDAD, NO DEVUELVAN MAL POR
MAL, NI INSULTO POR INSULTO. AL
CONTRARIO, DEVUELVAN UNA BENDICIÓN,
PORQUE PARA ESO FUERON LLAMADOS, A
FIN DE QUE HEREDEN UNA BENDICIÓN (1
PEDRO 3: 8-9**



**Empresa Social del Estado
Barrancabermeja**

**SERVICIOS DE SALUD DE BAJA
COMPLEJIDAD**
NIT. 829.001.846-6

