



METODOLOGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A1DG1350 - 001
METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 07
	Vigencia: 26/11/2024

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL

METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

PROCESO

GESTIÓN DE LA COMUNIDAD EN SALUD

CARLOS DANIEL MAZABEL CORDOBA
Gerente

PABLO LEÓN PUENTES QUESADA
Subdirector científico

GARZON – HUILA



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código: A1DG1350 - 001
METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Versión: 07
	Vigencia: 26/11/2024

CUERPO DIRECTIVO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL.

CARLOS DANIEL MAZABEL CORDOBA
Gerente

JAIME ORLANDO GÓMEZ GONZÁLEZ
Asesor de Control Interno

PABLO LEÓN PUENTES QUESADA
Subdirector Científico

DIANA LUCIA MONTES CABRERA
Subdirector Administrativo

LUIS FERNANDO CASTRO MAJE
Asesor Jurídico

MARYBEL CASTAÑO RODRIGEZ
Líder de Mejora Continua

Coordinadora SIAU
Autor(a).

GARZON HUILA



INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es un proceso fundamental que deben llevar las entidades públicas para apoyar todos los procesos institucionales que permite orientar y dirigir la gestión de la alta gerencia hacia el mejoramiento continuo y de esta manera garantizar los servicios de salud de calidad a toda la comunidad. Así, la ciudadanía puede contribuir de manera significativa, por ese motivo, es importante incentivar, motivar y reforzar la acción comunitaria potencializando la participación de la ciudadanía en la elección de prioridades, en la toma de decisiones y en la elaboración de estrategias que permitan una planificación idónea para lograr altos niveles de calidad en salud en la institución.

Para llevar a cabo una participación es importante generar confianza en la ciudadanía utilizando mecanismo que permitan dar a conocer la gestión que se realiza, en cumplimiento a la ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y acceso a la información pública y a la realización de la rendición de cuentas son considerados elementos importantes que permiten la interacción entre la entidad y la comunidad.

De acuerdo con lo anterior es necesario crear una metodología que instruya a la entidad en la generación de actividades que impacten de manera positiva en la comunidad, logrando una excelente participación ciudadana en la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl conforme al cumplimiento de la normatividad legal vigente.





1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a que se requiere fortalecer la participación ciudadana de los grupos de valor identificados por la institución es necesario la elaboración e implementación de una metodología que permita involucrar a toda la ciudadanía a hacer uso de los espacios de participación inter puesto por la E.S.E, con el propósito de dar cumplimiento a la dimensión 3. Gestión con valores para el resultado perteneciente al modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

2. MARCO TEÓRICO

La Política de participación se define con el proceso de gestión de la salud pública que pretende lograr que la ciudadanía, familias y comunidades se organicen e incidan en las decisiones públicas que afectan la salud, aportando a la consecución de los objetivos de la Política de Atención Integral en Salud, del Plan Decenal de Salud Pública y a la gobernanza en salud.

La Participación Social en intervenciones colectivas se define como un conjunto de intervenciones, procedimientos o actividades para la promoción de la salud y la gestión del riesgo dirigidas a grupos poblacionales a lo largo del curso de la vida, definidas con fundamento en la evidencia disponible y en las prioridades de salud de cada territorio.

La Información en salud se define como las acciones de producción, organización y difusión de un conjunto de datos o mensajes para orientar, advertir, anunciar o recomendar a los individuos, familias, comunidades, organizaciones y redes, así como a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y otros sectores sobre aspectos relacionados con la salud pública, que contribuya a la construcción de elementos que propicien la toma de decisiones en salud.

La conformación y fortalecimiento de redes familiares, comunitarias y sociales, se considera como el proceso que se realiza con y para las personas, familias, comunidades, organizaciones y redes (sean públicas o privadas), a fin de desarrollar relaciones, interacciones y capacidades para Coordinar, compartir o intercambiar conocimientos, experiencias y recursos.

La Financiación de la participación social en salud se encuentra definida en el artículo 47 de la Ley 715 de 2001, en el cual se indica que los recursos del Sistema General de Participaciones en lo que se refiere a los recursos para la Salud se destinarán a financiar entre otros, las acciones de salud pública definidas como prioritarias para el país por el Ministerio de Salud, se expidió la Resolución 1841 de 2013 por la cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021 y la Resolución 518 de 2015.

3. JUSTIFICACIÓN

La participación ciudadana constituye un derecho fundamental que hace posible la inclusión y el fortalecimiento de la democracia, es un proceso que permite a las personas ejercer control social, por lo tanto, para la ESE es de gran importancia capacitar a los usuarios y colaboradores al uso de los mecanismos que dispone la entidad e incentivar la participación en la entidad.

4. HIPÓTESIS

La participación ciudadana está vinculada a la transformación de las entidades en la mejora de sus procesos, involucrando a los colaboradores internos y externos al mejoramiento continuo de la gestión, en donde se puedan manifestar de manera periódica y contribuir de forma positiva a la generación de programas, proyectos y planes en pro de la comunidad.

5. OBJETIVO

5.1. General

Formular una metodología que permita orientar el proceso de participación ciudadana en la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl del municipio de Garzón-Huila a toda la comunidad.



5.2. Específicos

- Dar a conocer a la ciudadanía los mecanismos de participación ciudadana que se encuentran en la E.S.E.
- Promover la participación ciudadana a través de los medios de comunicación, capacitaciones a los usuarios y demás espacios de participación a los que asista la ESE.
- Garantizar la participación ciudadana en todos los momentos requeridos por la normatividad legal vigente y la comunidad.

6. MARCO LEGAL

1. Resolución 4343 de 2012, Por medio de la cual se unifica la regulación respecto de los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y de la Carta de Desempeño de las entidades promotoras de salud de los regímenes contributivo y subsidiado y se dictan otras disposiciones por El ministro de salud y protección social.
2. Ley Estatutaria 1751 de 2015, Se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones. Artículo 10. Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud por El Congreso de Colombia.
3. Resolución 429 de 2016, Por medio de la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud por Ministerio de Salud y Protección Social
4. Circular 0018 del 4 septiembre del 2018, por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 0047 de 2007, por supersalud
5. Resolución 2063 de 9 junio de 2017, por la cual se adopta la política de participación social en salud – PPSS por el ministerio de salud y protección social
6. Ley 1437 de 2011 Título I: Capítulo 2, por el cual se dictan los derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones. Artículo 7.

7. DERECHOS Y DEBERES

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Mantener una comunicación plena, permanente y clara con el profesional de la salud tratante, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto a los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de estos.
- Recibir un trato digno, respetando sus creencias, costumbres, intimidad y opiniones, sin ser discriminado por su enfermedad o cualquier otra condición.
- Recibir atención con prioridad en caso de ser menor de edad, mujer embarazada, adulto mayor de 62 años, víctima del conflicto armado y en condición de discapacidad física y mental.
- Respetar la confidencialidad sobre su información clínica. Únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
- Ser representado por un familiar o acudiente en caso de inconsciencia, minoría de edad o discapacidad, para que sea este quien acepte o rechace cualquier tratamiento dejando constancia escrita de la decisión.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Recibir una segunda opinión médica, en relación con su diagnóstico o tratamiento; si lo desea dentro de la disponibilidad de profesionales de la IPS.
- Recibir información de dónde y cómo presentar quejas, reclamos y sugerencias sobre la atención en salud prestada.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Cumplir de manera responsable con las órdenes médicas y el plan de tratamiento ordenado, así como los signos de



alarma y recomendaciones dadas por el médico en el momento de la salida.

- Asistir oportunamente a las citas asignadas, en caso de no poder presentarse, informar 24 horas antes, para reasignar a otro usuario que la requiera.
- Respetar y tratar con amabilidad al personal asistencial, administrativo, a los pacientes y sus acompañantes.
- Cancelar cuando corresponda, los pagos generados por su atención de acuerdo con su tipo de afiliación al sistema de salud.
- Respetar las normas, políticas y procedimientos e instrucciones establecidas dentro de la institución y actuar de buena fe frente al sistema de salud.

DERECHOS DE LOS NIÑOS HOSPITALIZADOS

- Que me llamen por mi nombre, me sonrían y me presten cuidado y atención.
- Que me den a conocer los nombres de mis doctores, enfermeras, y de cualquier otra persona que participe en mi cuidado.
- Que atiendan mis necesidades básicas como estar aseado, seco, cómodo, sin angustias, siempre que sea posible.
- Que me proporcionen los horarios más normales posibles: para que me curen, para dormir sin interrupción, para descansar, para jugar, para aprender y que pueda estar acompañado de mis padres el mayor tiempo posible.
- Que me permitan, caminar, jugar, aprender y hacer bullicio, si esto no interfiere con la calidad de mi cuidado y con las personas de mi entorno.
- Que me permitan llorar y expresarme frente a cualquier cosa que me duela y a negarme a través de mis padres, hacer objeto de investigación, con tratamientos, cuidados o exámenes cuyo principal propósito no sea recuperar mi salud.
- Que me expliquen lo que está sucediendo y contesten a mis preguntas con franqueza, en palabras que yo pueda entender.
- Que el personal de salud no hable de mí, a mis espaldas, por los pasillos como si yo no existiera, a menos de que yo sepa lo que está sucediendo.
- Que me fijen un sitio y un horario para mis análisis y procedimientos que no me mantengan, con miedo, con hambre o sed, por más tiempo del que sea necesario.
- Que pueda disponer de juguetes, libros, medios audiovisuales acorde a mi edad.



8. METODOLOGIA

PASOS PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. **Equipo promotor de participación ciudadana:** Es necesario conformar un equipo de trabajo que lidere el proceso orientado al cumplimiento del modelo integrado de planeación y gestión.
 - Conformar un equipo líder
 - Desarrollar capacidades del equipo líder
 - Identificar obligaciones generales y específicas para los espacios de participación.
2. **Mapa de Grupos de valor de la ESE**



3. **Definir y priorizar temas de interés**

La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl deberá identificar los temas que considere necesario para que los grupos que acceden a los espacios de participación conozcan sobre la entidad a nivel administrativo y asistencial con el fin de que puedan ejercer control sobre la gestión que se lleva a cabo para que las personas puedan acceder de manera efectiva a los servicios de salud.

4. **Definir los objetivos del proceso de participación**

Es importante identificar los objetivos de cada mecanismo o canal de participación que la ESE disponga a disposición de los ciudadanos con el propósito de alcanzar resultados satisfactorios.

Para ello es necesario:



- Definir las fases del ciclo de participación ciudadana en la ESE.
- Establecer el nivel de participación para cada espacio.
- Formular los objetivos de cada proceso

5. Identificar herramientas de participación

Es necesario contar con herramientas que propicien la participación efectiva de los ciudadanos en todo el proceso de participación que lleva a cabo la entidad.

Para la elección de las herramientas acorde al espacio de participación se debe tener en cuenta:

- Analizar las características de los ciudadanos que sea participe de los espacios como sus necesidades y expectativas.
- Seleccionar herramientas de participación adecuadas como espacios presenciales o virtuales que garanticen la participación incluyente.
- Verificar la disponibilidad de recursos tanto físicos como financieros para llevar a cabo de manera satisfactoria los espacios de participación.

6. Formular una estrategia de promoción para la participación ciudadana

La ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl debe promover los espacios de participación puestos a disposición de la comunidad, para ello debe diseñar acciones que involucren a los ciudadanos.

Para el diseño de la estrategia se requiere:

- Objetivos (general y específicos)
- Actividades de planeación participativa
- Cronograma
- Responsables de cada actividad
- Recursos (Físicos y económicos)

7. Monitoreo y evaluación

En los espacios de participación es fundamental realizar actividades de monitoreo y evaluación, con el propósito de identificar si las actividades que se están desarrollando logran las metas propuestas por la entidad, de esta manera poder tomar decisiones en caso de encontrar algunas desviaciones en el proceso.

8. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



- Audiencia pública de rendición de cuentas:

Espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.

- Rendición de cuentas:

Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.



- Veeduría ciudadana:**

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública.

- Comité de Ética Hospitalaria:**

La E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl, mediante resolución N° 0786 de 2017, crea y opera el Comité de Ética Hospitalaria, el cual está conformado por varios integrantes de la institución y representantes de usuarios y de la Secretaría de Salud Municipal, que tiene como objeto, propender por la humanización en la atención de los pacientes, y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

- Apertura de buzón**

La ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl realiza la apertura de buzón todos los viernes (semanalmente) en conjunto con trabajo social y un representante de la asociación de usuarios

- Asociación de usuarios**

Un mecanismo de participación que tiene como objetivo velar por la calidad del servicio y defender los derechos de los usuarios de la ESE.

9. CANALES, METODOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS PARA LAS DISTINTAS MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Interponer PQRD:



Para la institución es muy importante conocer comentarios acerca de la experiencia adquirida en cada uno de nuestros servicios. En procura de mejorar nuestros servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés, hemos rediseñado nuestra página Web, a través de la cual usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada con nuestra gestión institucional y del sector.

- Presencial:** Dirección: Calle 7 N° 14 – 69 (Oficina de Atención al Usuario - SIAU)



Horarios de atención:

Lunes a jueves:

De 06:00 am a 06:00 pm

Viernes:

De 06:00 am a 05:00 pm

Sábados:



De 8:00 am a 12:00 pm

- **Canales telefónicos:** Celular: 3185865654
- **Canales virtuales**



Sitio Web: <http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/> (Peticiones, Quejas, reclamos, demandas y felicitaciones).

Atención por chat: Al ingresar a la página web puede visualizar el enlace de chat. Puede realizar consultas al grupo del Sistema de Atención e Información al Usuario (SIAU) en el horario establecido por la institución.

Datos personales/empresariales

Nombres *

Anónimo

Datos PQRDF

Tipo *

Seleccionar una opción

Asunto *

Descripción *

Enviar Cancelar

Redes Sociales

Twitter: <https://twitter.com/HospitalGarzon>

Facebook: <https://www.facebook.com/ESEHospitalGarzon/>

Instagram: <https://www.instagram.com/hospitalsvpgarzon/?igsh=MXh0cG14c3F6NmY5OA%3D%3D#>

TikTok: https://www.tiktok.com/@san.vicente.de.paul?_t=8rifh0EwQHw&r=1

Correo Electrónico institucional:

gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co

siau@hospitalsvpgarzon.gov.co

Correo para notificaciones judiciales:

Notificaciones.subcientifica@hospitalsvpgarzon.gov.co

Herramienta de medición satisfacción del usuario

10. CONCLUSION

Para la empresa social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl fortalecer la participación ciudadana en la institución podrá generar cambios positivos que permitan orientar la gestión a la mejora continua, garantizando la satisfacción de la ciudadanía con los procesos adelantados para ir mejorando en el día a día.



CONTROL DE CAMBIOS

El control de cambios describe las modificaciones realizadas al presente documento y define la nueva versión que se genera por cambios de fondo requeridos, es un documento controlado. El original se encuentra a cargo del responsable en gestión de ingeniería de procesos – área de calidad, su impresión es considerada copia no Controlada

FECHA	CAMBIO	NUEVA VERSIÓN	ELABORÓ	APROBÓ
23/11/2018	Se actualiza el documento	02	Coordinadora sistema de información y atención al usuario (SIAU)	Nestor Jhalyl Monroy Atía Gerente
23/12/2019	Se actualiza el documento	03	Coordinadora sistema de información y atención al usuario (SIAU)	Nestor Jhalyl Monroy Atía Gerente
11/08/2020	Se realizó actualización del documento en donde se redujo el contenido y se incluyó las actividades para promover la participación ciudadana y el plan de acción. Se realizó actualización de codificación y versión	04	Yerli Alejandra Cediel Líder gestión de la comunidad en salud. Nikol Stefhania Losada Profesional de apoyo	Sin resolución de adopción, revisado por el líder del proceso
03/12/2020	Se realizó actualización del cuerpo directivo y de la imagen corporativa del documento	04	Egna Yolima cuellar Adames Gestora Ingeniería de procesos	
20/09/2021	Se realiza actualización de la metodología y se actualiza en la nueva plantilla	05	Juana María Salas Díaz Coordinadora sistema de información y atención al usuario (SIAU)	
14/09/2022	Se realiza actualización de la metodología Se realizó actualización de codificación y versión	06	Nikol Stefhania Losada Profesional de apoyo Egna Yolima cuellar Adames Gestora Ingeniería de procesos	Jorge Humberto Gonzalez Bahamon Gerente
26/11/2024	Se realiza actualización del documento	07	Laura Ximena Tovar Coordinadora SIAU María José Fierro Profesional de planeación Egna Yolima cuellar Adames Gestora Ingeniería de procesos	Carlos Daniel Mazabel Cordoba Gerente

METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Actualizado por: LAURA XIMENA TOVAR MARÍA JOSÉ FIERRO EGNA YOLIMA CUELLAR ADAMES	Revisado por: PABLO LEÓN PUENTES QUESADA	Aprobado por: CARLOS DANIEL MAZABEL CORDOBA
Cargo: COORDINADORA DE SIAU PROFESIONAL DE PLANEACIÓN GESTORA INGENIERÍA DE PROCESOS	Cargo: SUBDIRECTOR CIENTÍFICO	Cargo: GERENTE



ADOPCIÓN RESOLUCIÓN INSTITUCIONAL N° XXX DE 14 DE DICIEMBRE DE 2024: ADOPTA LA METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE ÁREA DE SIAU

ANEXOS

- PLAN DE ACCIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGÚN ANEXO TECNICO PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN COLOMBIA
- POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

