



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

NIT No 800.213.942-1

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 1 de 7

**RESOLUCION N° 052 DE 2020
(06 de Abril)**

Por medio de la cual se establece y adopta una política para la Empresa Social del Estado Hospital Santa Cruz de Urumita

La Gerente de La Empresa Social del Estado Hospital Santa Cruz de Urumita, en use de sus facultades legal, estatutaria y,

CONSIDERANDO:

Que las E.S.E. como entidades prestadoras de los servicios de salud, deben tener claridad en todas sus actuaciones y además de esto deben, permitir que todos los usuarios internos y externos, puedan participar en las diferentes formas que la ley y normas les permitan.

Que con la expedición de la ley 2063 de 2017, se adopta por parte del gobierno nacional la política de participación social en salud

Que la norma establece que las entidades deberán realizar los esfuerzos necesarios, tanto logísticos, como financieros, para garantizar la operatividad de política.

Que con base en la siguiente Normatividad: Decreto 780 de 2016, Resolución 2063 de 2017, Ley Estatutaria 1751 de 2015, Decreto 1757 de 1994, Circular Única Superintendencia Nacional de Salud, Decreto 1876 de 1994, Decreto 2993 de 2011, Ley 850 de 2003, Acuerdo 025 de 1996, Acuerdo 057 de 1996, Resolución 13437, la entidad establecerá su política.

Que en virtud de lo considerado,

RESUELVE:

ARTICULO 1°.- Establecer y adoptar para La Empresa Social del Estado Hospital Santa Cruz de Urumita, la política de participación social en salud, con el fin de definir actores sociales e implementar procesos participativos para direccionar acciones conjuntas de la entidad y la comunidad en general para beneficio de la salud, de acuerdo a lo registrado en el artículo 2° de esta Resolución.

ARTICULO 2°.- POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD MARCO TEORICO PARTICIPACION EN SALUD.

Las personas naturales y jurídicas participaran a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

La Participación social, es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

NIT No 800.213.942-1

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 2 de 7

procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

PARTICIPACION EN SALUD DE LAS INSTITUCIONES

La participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

ALCANCE DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACION

La Empresa Social del Estado Hospital Santa Cruz de Urumita reconoce la Participación como un derecho fundamental de la ciudadanía que vinculado con el derecho fundamental a la salud y el acercamiento con Instituciones hacen parte de la construcción de ideas y pensamientos y saberes, constructores de espacios de dialogo, entendimiento, y generadores de nuevas rutas de crecimiento para el sistema de salud. Por tal motivo hace extensivo el derecho a la participación social en salud a la comunidad en general que quiere vincularse a los procesos de participación de la institución

EL OBJETIVO GENERAL

Desarrollar las directrices que le permitan a La Empresa Social del Estado Hospital Santa Cruz de Urumita, garantizar el derecho a la participación social en salud y el fortalecimiento de sus procesos y permitir a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer el derecho de participación social en salud en el marco de la ley estatutaria de salud y en armonía con la política de atención integral en salud y con los objetivos, metas y principios de la institución.

- ✓ Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- ✓ Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga activamente, incidan y decida en la definición, formulación de programas. Acciones que permitan mejorar las prestaciones de los servicios de salud.
- ✓ Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.
- ✓ Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.
- ✓ Promover los procesos de gestión y garantía en salud, y la participación en salud.

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

NIT No 800.213.942-1

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 3 de 7

EJES ESTRATEGICOS Y LINEAS DE ACCION

FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL:

Fortalecimiento de las capacidades institucionales para cumplir con su papel de garante

Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud: Dotar de herramientas a la ciudadanía para el desarrollo de capacidades para el cumplimiento del derecho a la salud. Coordinación entre instancias, mecanismos y actores.

Impulso a la cultura de la salud: fomentar el desarrollo de la apropiación de la salud en la vida cotidiana y en el ejercicio del cuidado (colectivo) y del autocuidado (individual) como elemento esencial para el cumplimiento del derecho a la salud.

Control social en salud. Fortalecimiento explícito del Control Social y las veedurías ciudadanas en salud.

Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión : la ciudadanía apropie instrumentos de gestión del sector salud para impulsar la definición, implantación y control de políticas, programas, proyectos y servicios de salud

ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL

COMUNICACION: Articular a todos los actores y componentes del Sistema bajo una perspectiva de acción comunicativa. Esta estrategia es fundamental para el desarrollo de los procesos de participación en la medida en que posibilita la interacción Estado — ciudadanía, a través del acceso a información y de la definición de los mecanismos de producción, circulación y apropiación de la misma.

GESTION: Se refiere a la instalación de todas las condiciones operativas, logísticas, y de arreglos o acuerdos institucionales que se requieran para la implementación de la Política.

EDUCACION: Herramienta para alcanzar equidad en la medida en que cualifica a los sujetos y esto les permite apropiar SABERES Y CAPACIDADES que los posicionan de maneras distintas de comprensión y dialogo.

RESPONSABILIDADES:

Garantía y gestión para la operación de la Participación Política Social en Salud

- Apoyo y acompañamiento a todas las instancias y espacios de participación

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 – 16 TELEFONO: (0957) 778098 – URUMITA LA GUAJIRA

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 4 de 7

- Mecanismos y espacios de participación.
- Garantía de la transparencia de los procesos participativos
- Garantía de derechos y oportunidades para todos los usuarios
- Reconocimiento del derecho de la autonomía de las organizaciones sociales.
- Operación de las estrategias de gestión, comunicación y educación para el cumplimiento.
- Gestionar recursos para los procesos de participación
- Formular plan de acción para implementación de la política

ACTORES DEL SISTEMA

| ACTOR | CLASIFICACIÓN | NOMBRE DEL PROCESO /ESCENARIO DE PARTICIPACION | INTEESES | ESPECTATIVA | CAPACIDADES /APORTES | ARTICULACIONES | CONDICIONES DE PARTICIPACION |
|-----------------|-----------------------|--|---|--|----------------------|--|------------------------------|
| USUARIOS | ASOCIACIONES, COMITÉS | SIAU | SERVICIOS DE SALUD | MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS | NO VALORAN | HOSPITAL –EPS- USUARIOS, SECRETARIA DE SALUD –ALCALDIA | BUZON DE PQRS – REUNIONES |
| E.S.E. HOSPITAL | INSTITUCION PUBLICA | SIAU | VENTA DE SERVICIOS | ATENCION A LOS USUARIOS EN SALUD | PERSONAL IDONEO | USUARIOS, SECRETARIA DE SALUD, CON LA EPS CON EL MINISTERIO DE SALUD | ATENCION USUARIOS |
| EPS | ENTIDA PRIVADA | | ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS | GARANTIZAR SERVICIOS DE SALUD A USUARIOS | CAPITAL Y USUARIOS | HOSPITAL, ENTE TERRITORIAL | OFICINAS |

FASES DE IMPLEMENTACION

1. Fase de Socialización y posicionamiento
2. Fase de implementación
3. Fase de seguimiento, monitoreo y evaluación

FORMAS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA para dar cumplimiento e implementar la política de participación social hospitalaria establece las siguientes modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4° del Decreto Ley 1298.

| | |
|---------------------------------|--|
| ATENCION AL USUARIO SIAU | Es el sistema de información y atención a los usuarios que cuenta atención personalizada, con una línea telefónica abierta, buzón de sugerencias, el recurso humano necesario para que atienda sistemáticamente y canalice tales requerimientos realiza funciones de Registro, trámite y solución de forma individual, Informe ejecutivo PQR, Estadísticas., Análisis. Planes de mejoramiento. Ejecución del Plan de mejoramiento. |
| SISTEMA DE PQRS | La ESE Hospital San Lucas, dispone del sistema de buzón para peticiones quejas reclamos o sugerencias para facilitar el acceso de los usuarios, el cual está ubicado en el servicio de consulta externa y en el servicio de urgencias, en lugar visible y de fácil acceso al ciudadano. De igual forma la oficina del SIAU está abierta 12 horas del día para la recepción de peticiones quejas y reclamos o sugerencias de los usuarios. Y es la encargada de hacer el respectivo proceso de investigación, respuesta y plan de mejora. |

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 – 16 TELEFONO: (0957) 778098 – URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA
NIT No 800.213.942-1

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 5 de 7

| | |
|---|---|
| <p>EVALUACION DE SATISFACCION DEL USUARIO</p> | <p>Procedimiento de aplicación de encuesta de satisfacción al usuario para que exprese o comunique su conformidad o disconformidad con la atención y poder la institución medir el impacto de los servicios de salud a hacer planes de mejora para asegurar la calidad del servicio</p> |
| <p>ALIANZA DE USUARIOS</p> | <p>La ESE convoca y Organiza la 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 velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario. Cumple funciones de Asesorar a los usuarios en su elección de IPS. Mantener canales de comunicación. Informa ante las instancias que corresponde la calidad del servicio. Atender quejas de los usuarios.</p> |
| <p>EL COMITE DE ETICA HOSPITALARIA</p> | <p>Es el comité institucional que Debe cumplir funciones como: Reunión mensual, y lleva las actas.</p> <p>Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud</p> <p>Divulgar y velar porque se cumplan los derechos y deberes en salud</p> <p>Proponer las medidas que mejoren calidad de los servicios de salud</p> <p>Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud</p> <p>Atender y canalizar las inquietudes de los usuarios</p> <p>Integrantes: está conformado por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El director de la institución • Un representante del equipo médico y • Un representante del personal de enfermería. • Dos (2) representantes de Asociación de Usuarios. • Dos (2) delegados del COPACO |
| <p>RENDICIÓN DE CUENTAS</p> | <p>La ESE hace la rendición de cuentas anual y cuando la soliciten las autoridades o comunidad, Como medida para informar y explicar los avances y los resultados de la gestión institucional, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos, a través de espacios de diálogo público. A la vez, la rendición de cuentas implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.</p> |
| <p>LA JUNTA DIRECTIVA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA</p> | <p>La ese tiene cuenta con el órgano máxima de dirección en la institución que orienta y apoya las acciones de gestión y toma de decisiones en la institución, tiene a su cargo mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torso a la Misión</p> <p>Objetivos institucionales; identificar las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, sin perjuicio de las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la entidad.</p> |
| <p>EJERCER VEEDURIA</p> | <p>Permitir la participación para la ciudadanía en la vigilancia y control para la mejora de servicios de salud.</p> |

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 - 16 TELEFONO: (0957) 778098 - URUMITA LA GUAJIRA



E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

NIT No 800.213.942-1

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 6 de 7

PROCESOS DE LA POLITICA



CONFORMACION

PLAN DE ACCION EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

| PROCESO | ACTIVIDAD | OBJETIVO | META HOSPITAL |
|--|--|--|---|
| SIAU | Atención diaria al Usuarios | Escuchar al usuario y dar solución a las PQRS dentro de los términos y condiciones adecuadas | Mejorar la Prestación de servicios y la satisfacción del Usuario |
| PQRS | Disposición de buzón de PQRS en la Institución | Facilitar el acceso del usuario y permitir expresar su sentir | Analizar PQRS, llevar estadística y analizar y hacer plan de mejora. |
| APLICACIÓN DE ENCUESTA DE SATISFACCION | Aplicar continuamente encuestas de satisfacción al usuario en los diferentes servicios | Que el usuario evalúe servicios prestados | Conocer la satisfacción del usuario y hacer plan de mejora a los servicios de salud |
| INTEGRACION DE LA ALIANZA DE USUARIOS | Convocatoria Reunión de la Asamblea Conformación Asociación de Usuarios | Integrar la asociación de usuarios de la ESE para facilitar la participación de la comunidad | Coordinar acciones en mejora de los servicios de salud con la comunidad y demás instituciones. Contar con presentación de la comunidad en los diferentes comités y junta de la ESE y EPS. |
| RENDICION DE CUENTAS DE LA E.S.E. | Brindar a la comunidad información sobre el desarrollo, objetivos, metas, gestión y logros institucionales. | Que la comunidad tenga el conocimiento del funcionamiento de la institución y aporten el mejoramiento de la misma. | La transparencia y acciones coordinadas con la comunidad. Crear espacios de dialogo con la comunidad. |
| PARTICIPACION EN JUNTA DIRECTIVA | Nombrar el representante de usuarios a la junta directiva de la E.S.E. | Permitir la participación en organismos de dirección de la ESE | Coordinar y dar voz y voto a la comunidad en la toma de decisiones para el direccionamiento de la ESE |
| CAPACITAR A LOS INTEGRANTES DE LOS COMITES | Reuniones periódicas de la Asociación de Usuarios, comités, junta Directiva. Capacitar a los integrantes temas de salud. | Tratar situaciones que afecten a los usuarios y a la institución para establecer plan de mejora | Mejorar la relación Usuarios – Hospital Crear cultura de Salud |
| CAPACITACION DE USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS | Capacitar periódicamente a los usuarios en uso adecuado de servicios, atencional usuario. | Lograr satisfacción el usuario en sus necesidades. | Oportunidad, eficiencia y calidad en los servicios de salud. |

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.



E.S.E. HOSPITAL
SANTA CRUZ
DE URUMITA
NIT No 800.213.942-1

E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ DE URUMITA

NIT No 800.213.942-1

CODIGO: ESE-HSC-SA-2013

VERSION:01

Resolución de Habilitación No S-00956 de Septiembre 30 de 2.005

Fecha: 02-01-2013

COMUNICACIONES E INFORMES

NOMBRE DEL PROCESO:
OFICIOS Y ACTOS ADMINISTRATIVOS

RESPONSABLE:
GERENTE

Página 7 de 7

ARTICULO 3°. La política aplica a la E.S.E. Hospital Empresa Social del Estado Hospital Santa Cruz de Urumita y será responsabilidad de todos los funcionarios su implementación, se dará a conocer a la comunidad por los medios de comunicación como: carteleras de la E.S.E. Hospital Santa Cruz de Urumita, En capacitaciones de los usuarios y la emisora local.

Artículo 4°. La Presente resolución, rige a partir de la fecha

COMUNIQUESE Y COMPLASE

Se firma en Urumita – La Guajira, a los seis (6) días del mes de Abril de 2020.

DIANA MARCELA DAZA APONTE
Gerente
E.S.E. HOSPITAL SANTA CRUZ
Urumita – la Guajira

| ACCION | FUNCIONARIO | CARGO | FIRMA | FECHA |
|---------|----------------------------|----------------------------------|-------|-----------|
| Elaboró | BALENTINA BALCAZAR NEGRETE | Contratista – Asistente Gerencia | | 6/04/2020 |
| Revisó | RUBEN LOPEZ BARROS | Contratista -Asesor Jurídico | | 6/04/2020 |
| Revisó | GUSTAVO MENDOZA SUAREZ | Contratista -Asesor Financiero | | 6/04/2020 |

Declaramos que hemos revisado el presente Documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones Legales

CONSTRUYENDO SALUD HUMANIZADA.

CARRERA 9 NO. 8 – 16 TELEFONO: (0957) 778098 – URUMITA LA GUAJIRA