



Empresa Social del Estado
HOSPITAL MENTAL DE ANTIOQUIA

— María Upegui —

HOMO

PLAN INSTITUCIONAL DE PARTICIPACIÓN CUIDADANA EN SALUD

2023

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. JUSTIFICACIÓN
2. OBJETIVOS
3. MARCO NORMATIVO
4. DEFINICIONES
5. RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS Y LOGÍSTICOS
6. METODOLOGÍA / ESTRATEGIAS / ACTIVIDADES
7. CRONOGRAMA
8. RESPONSABLES
9. MEDICIÓN / RESULTADOS
10. SEGUIMIENTO





GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
República de Colombia

INTRODUCCIÓN

El Estado colombiano busca garantizar el derecho a la participación social en salud, mediante el fortalecimiento y apropiación de mecanismos para que la ciudadanía pueda ejercer su derecho a la participación social. Un elemento para cumplir este propósito está consignado en la Resolución 2063 de 2017 “Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS” y donde se establecen las acciones a desarrollar por los distintos actores del sistema para propender por el fortalecimiento institucional, el empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud, el impulso a la cultura de la salud, el control social en salud y la gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión, lo anterior, para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud de los ciudadanos.



Calle 38 No 55-310 Bello-Colombia - Teléfono: (604) 4448330 Fax: (604) 4527479
Línea de atención 018000 417474. Nit: 890.905.166-8. www.homo.gov.co

1. JUSTIFICACIÓN:

En el año 2017, el Ministerio de Salud y Protección Social emitió la Resolución 2063 de 2017, “Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS” en garantía de la participación social respecto del derecho fundamental a la salud soportado en la Ley 1751 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones” y la Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

Entendiendo que 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; la E.S.E Hospital Mental de Antioquia María Upegui - Homo, adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS, y formula el Plan de Acción de la PPSS y el Plan Institucional de Participación Ciudadana en Salud según los lineamientos dados por el Ministerio de Salud y Protección Social y la asesoría de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia y la Dirección Local de Salud del municipio de Bello.

Concibiendo la necesidad de la apropiación de la salud del ejercicio del cuidado (colectivo) y del autocuidado (individual) como construcción social y como elemento esencial para el cumplimiento del derecho a la salud, en la E.S.E Hospital Mental de Antioquia María Upegui-Homo, se asume el compromiso de implementar mecanismos necesarios para garantizar el conocimiento y la participación de los ciudadanos en los aspectos donde se requiere, y se ponen a disposición y utilización de la ciudadanía, mecanismos para garantizar la Participación Ciudadana en Salud, con el fin de que los ciudadanos conozcan y participen en las diversas actividades que tiene la institución.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General:

Respetar y fomentar el derecho a la participación en salud para el cumplimiento de los objetivos de la Política de Participación Social en Salud - PPSS.



2.2 Objetivos Específicos:

- Fomentar la participación social en las diversas actividades que tiene la institución.
- Interactuar con los usuarios para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio de salud.
- Formular e implementar el plan de acción para la implementación de la PPSS en el marco de su competencia.
- Respetar, promover y proteger el derecho a la participación.

3. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de 1991, en los Artículos 1, 2, 11, 12, 13, 18, 23, 42, 50, 64, 78, 79, 86, 87, 88, 89, 95, 103, 106, 300, 336, 356, 365, 366, la versión sobre los deberes, los derechos y las garantías y de la finalidad social del estado y de los servicios públicos.
- Ley 100 de 1993, artículos 159, 198, 200, sobre garantías de los afiliados y de los usuarios.
- Decreto 1757 de 1994 art. 3-6, sobre formas de participación ciudadana y servicios de atención al usuario.
- Resolución 2542 de 1998 del Ministerio de Salud, reglamenta el “Sistema Integral de Información para el Sistema General de Seguridad Social en Salud - SIIS.”
- Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Ley Estatutaria 1751 de 2015 “Por medio de la cual se regula el derecho



fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones”

- Resolución 2063 de 2017, “Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS”

4. DEFINICIONES

- Participación en Salud: Las personas naturales y jurídicas participarán 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.
- 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 procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.
- Participación Ciudadana: Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.
- Participación Comunitaria: Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.
- Ciudadanía: Conjunto formado por los ciudadanos de una nación o de un pueblo. Condición que reconoce a una persona una serie de derechos políticos y sociales que le permiten intervenir en la política de un país determinado.
- Usuarios: Todo tipo de personas que presenten una necesidad de servicio o atención en el hospital, están en todos los rangos de edades, sexo, nivel

educativo, social, económicos y políticos.

- Comunidad: Es el público directo e indirecto que habita en Colombia y el mundo, que no solo poseen un contacto con el hospital, como vecinos o usuarios, sino que pueden ser un público potencial, ya sea como usuario, proveedor, estudiante practicante, empleado, investigador, entre otros.
- Familias: Personas cuidadoras o con relación directa al paciente, con necesidad de aprender sobre la enfermedad mental y todo lo relacional al manejo de la misma. Es un público objetivo porque el acompañamiento familiar es fundamental en el tratamiento.
- Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.
- Queja: Expresión de Inconformidad con respecto al trato recibido por alguno de los funcionarios de la Institución.
- Reclamo: Expresión de inconformidad con respecto a la prestación del Servicio.
- Sugerencia: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.
- Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicios de la entidad.
- Clientes: Son todas las entidades que representan los diferentes regímenes de salud contributivo, subsidiado, vinculado, especiales, ARL y entidades de salud que requieren servicios de salud mental.
- Canales de Comunicación: Son los medios a través de los cuales los usuarios pueden establecer algún tipo de comunicación con la Institución.

- SAIA: plataforma de gestión documental electrónica a través de la cual se gestiona y se da el trámite a las PQRS y F.

5. RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS Y LOGÍSTICOS:

La Oficina de Información y Atención al Usuario lidera la participación ciudadana en la institución. Cuenta con un equipo de talento humano idóneo conformado por tres Auxiliares Administrativos, un Técnico Administrativo y un Profesional en Trabajo Social garantizando los recursos financieros para su permanencia.

Se dispone de un espacio físico ubicado en un sitio de fácil acceso a todos los usuarios, con buena iluminación, ventilación y espacio adecuado que permita la privacidad de cada uno de los casos o situaciones que exponen los usuarios.

Para la realización de actividades de fomento y garantía de la participación ciudadana, se deberá incluir en el presupuesto los recursos necesarios que requiera cada dependencia, entendiendo que todos los servidores y dependencias de la institución son responsables y tienen un compromiso frente al cumplimiento de los objetivos de este plan.

6. METODOLOGÍA / ESTRATEGIAS / ACTIVIDADES

El Plan de Participación Ciudadana del HOMO es una herramienta con la que se pretende promover y proteger el derecho de los usuarios a la participación en la toma de decisiones del componente de salud mental.

Este Plan se debe formular anualmente teniendo presente lo establecido en la normatividad relacionada y los lineamientos nacionales y departamentales de la materia. Luego de su formulación se presentará y socializará en el primer Comité de Gestión y Desempeño Institucional del año para su aprobación y publicación en la página web antes del 31 de enero de la vigencia.

Entre las actividades que se realizarán están las siguientes:



- Capacitación permanente a los usuarios y funcionarios de la institución en temas relacionados con: participación social, servicio al cliente, humanización en la atención, derechos y deberes de los usuarios, PQRSF.
- Reuniones con la Asociación de Usuarios y voluntariado de la Institución, Asambleas de usuarios, bazar mensual para los usuarios.
- Asistencia a reuniones con la DLS del municipio de Bello (Red Institucional de Salud, COPACO Municipal, Consejo territorial del Municipio, SSSA)
- Asistencia a las Capacitaciones que se dictan en la DLS del municipio de Bello, como asistente y como facilitadora de los temas que se dictan.
- Asistencia y participación en las actividades convocadas por la Oficina de Control Interno de la Institución (Semana de Control Interno, Semana de la Transparencia y Anticorrupción.)
- Apertura de buzones de sugerencias.
- Informes mensual dirigido al Gerente, Subgerentes, Oficinas Asesoras, Líderes de Procesos, Coordinadores de servicios, Trabajo social y Enfermeros de los Servicios de Hospitalización.
- Informe trimestral de PQRS y F, a Jefe de Control Interno, con copia al Gerente y Subgerente de Prestación de Servicios.
- Informe Semestral de quejas dirigido a Jefe de Control Interno.

7. CRONOGRAMA

| ACTIVIDADES / ACCIONES ADESARROLLAR | PRODUCTO | META | RESPONSABLE | TIEMPO DE EJECUCION 2023 | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------|--------------------------|---------|-------|---------------|------|-------|---------------|--------|------------|---------------|-----------|-----------|
| | | | | 1er trimestre | | | 2do trimestre | | | 3er trimestre | | | 4to trimestre | | |
| | | | | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre |
| Capacitación a Usuarios y funcionarios para fomentar la participación social en salud | Capacitaciones en participación social en salud dirigidas a usuarios y funcionarios realizadas | 4 | Líder SIAU Líder Gestión Humana | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 |
| Charla sobre Derechos y deberes a los usuarios en las diferentes salas de espera. | Charlas a usuarios en derechos y deberes realizadas semanalmente en salas de espera | 44 | Líder SIAU | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 |
| Reuniones con la Asociación de Usuarios y voluntariado. | Reuniones con Asociación de Usuarios realizadas | 6 | Líder SIAU | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 | | 1 |
| Asamblea de Usuarios | Asambleas de Usuarios realizadas | 2 | Líder SIAU | | | | | | 1 | | | | | 1 | |
| Participación en reuniones del COPACO y Consejo Territorial Municipio de Bello | Reuniones del COPACO y Consejo Territorial con participación del HOMO | 4 | Gerencia Líder SIAU | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 |
| Participación en reuniones de la Red Institucional Municipal y Departamental | Reuniones de la Red Institucional Municipal y Departamental en las que participa el HOMO | 4 | Líder SIAU | 1 | | | 1 | | | 1 | | | 1 | | |
| Semana de Control Interno | Semana Control Interno realizada | 1 | Jefe Control Interno Líder SIAU | | | | 1 | | | | | | | | |
| Semana de la Transparencia y Anticorrupción | Semana de la Transparencia y Anticorrupción realizada | 1 | Director Planeación Jefe Control Interno Líder SIAU | | | | | | | | | | | 1 | |
| Informes de PQRSy F (mensual, trimestral y semestral) | Informes de PQRS realizados y comunicados a los diferentes líderes | 17 | Líder SIAU | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Formulación del Plan de Acción de la PPSS | Plan de Acción de la PPSS formulado y reportado según lineamientos | 1 | Líder SIAU | | | 1 | | | | | | | | | |
| Seguimiento al Plan de Acción de la PPSS | Plan de Acción de la PPSS con seguimientos reportados | 2 | Líder SIAU | | 1 | | | | | | 1 | | | | |
| Fomentar la participación de la Asociación de Usuarios en la Rendición de Cuentas | Audiencia Pública de Rendición de Cuentas con asistencia de la Asociación de Usuarios | 2 | Líder SIAU | | | 1 | | | | | | | | | |
| Reuniones del Comité de Ética con participación ciudadana | Reuniones del Comité de Ética realizadas con participación ciudadana | 12 | Líder SIAU | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

8. RESPONSABLES

El servidor responsable de la ejecución y cumplimiento del objetivo de este plan es el Líder Oficina de Información y Atención al usuario, con el compromiso y aporte de todos los servidores del hospital.



9. MEDICIÓN / RESULTADOS

La medición de la ejecución del Plan de Participación Ciudadana en Salud se realizará trimestralmente en el formato establecido y formulado para tal fin, arrojando el porcentaje de cumplimiento de su ejecución.

$$\% \text{ de ejecución: } \frac{\# \text{ de actividades realizadas}}{\# \text{ de actividades programadas}} \times 100$$

| RANGO DE EJECUCIÓN | | |
|--------------------|----------|-------|
| 0-60% | Rojo | Baja |
| 61-89% | Amarillo | Media |
| 90-100% | Verde | Alta |

10. SEGUIMIENTO

El seguimiento a este plan se realiza con una frecuencia trimestral por parte de la Dirección Técnica de Planeación y Proyectos. Permanentemente se hará revisión de los compromisos programados para su ejecución.

Elba Patricia Agudelo B.

Elba Patricia Agudelo Bustamante

Líder Oficina de Información y Atención al usuario

