

**PLAN INSTITUCIONAL:
PARTICIPACIÓN CIDADADANA EN
SALUD
2024**

1. 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.

2. 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.

3. OBJETIVOS

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.

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.

4. 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”

5. 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.

6. METODOLOGÍA Y RECURSOS FISICOS, HUMANOS Y ECONOMICOS

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 cuatro 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 permite 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, 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.

7. ACTIVIDADES (CRONOGRAMA)

ACTIVIDAD N°	ACTIVIDADES/ ACCIONES A DESARROLLAR	PRODUCTO O EVIDENCIA	AREA RESPONSABLE	FECHA DE ENTREGA												
				Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
1.	Capacitación a usuarios y funcionarios para fomentar la participación social en salud	Acta de reunión	SIAU - Gestión Humana			X				X			X			
2.	Charla sobre derechos y deberes a los usuarios en las diferentes salas de espera	Acta de reunión	SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3.	Reuniones con la Asociación de Usuarios y Voluntariado	Acta de reunión	SIAU		X		X		X		X		X			X
4.	Asamblea de Usuarios	Acta de reunión	SIAU						X						X	
5.	Participación en reuniones del COPACO y Consejo Territorial Municipio de Bello	Acta de reunión	Gerencia - SIAU			X			X				X			X
6.	Semana de Control Interno	Informe	Control Interno - SIAU					X								
7.	Semana de la Transparencia y Anticorrupción	Acta de reunión	SIAU												X	

PLAN INSTITUCIONAL



8.	Informes de PQRS y F (mensual, trimestral y semestral)	Informes de PQRS realizadas y comunicados a los diferentes líderes	SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
9.	Formulación del Plan de Acción de la PPSS	Informe	SIAU			X									
10.	Seguimiento al Plan de Acción de la PPSS	Informe	SIAU		X						X				
11.	Fomentar la participación de la Asociación de Usuarios en la Rendición de Cuentas	Acta de reunión	SIAU			X									
12.	Reuniones del Comité de Ética con participación ciudadana	Acta de reunión	SIAU	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

8. DIFUSIÓN

Mecanismo de elaboración	La metodología utilizada para la realización fue basada con la normatividad vigente, adaptándola a la E.S.E. Hospital Mental de Antioquia María Upegui – HOMO.
Mecanismo de difusión	El Plan será dado a conocer a los líderes involucrados, estos a su vez lo darán a conocer a sus colaboradores; posteriormente se montará en la página web institucional para la consulta del público en general.
Mecanismos de capacitación	Se socializará de forma verbal por parte del líder o responsable de ejecución del plan con su equipo de trabajo y las partes interesadas.
Mecanismos de evaluación	Será evaluado y monitoreado por medio de un seguimiento según el cronograma de ejecución de cada actividad, y será la oficina de Planeación quien lo realice.
Mecanismos de retroalimentación	Se hará un acompañamiento constante a las áreas que intervengan en cada plan, para que las mismas entreguen oportunamente y con claridad el desarrollo de las actividades programadas.

9. SEGUIMIENTO

Desde el área de planeación se realiza seguimiento de forma mensual y se lleva indicador de resultado de forma trimestral en el comité de gestión y desempeño.

Indicador de seguimiento:

PLAN INSTITUCIONAL



Número de actividades ejecutadas en el período / Número de actividades programadas en el plan durante el periodo

RANGO		
0 – 60%	Rojo	Baja
61 – 89%	Amarillo	Media
90 – 100%	Verde	Alta

10. NOMBRES DE RESPONSABLE DE DILIGENCIAMIENTO Y EJECUCIÓN DEL PLAN

Nombre	Cargo
Elba Patricia Agudelo Bustamante	Líder Oficina de Información y Atención al Usuario

11. CONTROL DE CAMBIOS

ELABORÓ	Elba Patricia Agudelo Bustamante
ACTUALIZÓ	Erika Monsalve – Técnico administrativo
APROBÓ	Estefanía Mosquera – Líder de calidad
VERSIÓN	01
MOTIVO DE ACTUALIZACIÓN	Cambio en mapa de procesos, se crea macroproceso de Experiencia del usuario y Gestión de la atención del usuario, pasa de IU-PR-01 A EU-AU-PL-01 Versión 01
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	02/05/2024