

PARTICIPACION SOCIAL

EN SALUD

Sandra Patricia Montaña Guzmán
Trabajadora Social



Tabla de Contenido

01

SIAU

Explicación de ¿que es? Y su funcionalidad dentro de la E.S.E.

02

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

Explicacion de a que se refiere y cuales son sus objetivos.

03

IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

Explicacion respectiva de la importancia que tiene la participacion en la E.S.E.

04

POLITICA ATENCION E INFORMACION AL USUARIO

Objetivos y claridad de lo que se refiere esta politica.

05

QUE ES LA ASOCIACION DE USUARIOS

Explicacion clara de lo que se refiere y el decreto que lo norma.

06

QUE ES EL COMITE DE ETICA HOSPITALARIA

Explicacion de lo que es y quienes intervienen en su buen funcionamiento.

Tabla de Contenido

07

SISTEMAS DE PQRSDF

Explicación de lo que se encarga y cada sección que interviene en ella.

09

DEBERES DEL USUARIO CON TRASTORNO MENTAL

Se explica la norma por la cual se rigen y se explica cada uno según la sección que cumpla (a respetar, a informar, a cumplir, a cuidar).

08

DERECHOS DEL USUARIO CON TRASTORNO MENTAL

Se explica la norma por la cual se rigen y se explica cada uno según la sección que cumpla (a recibir, a elegir, a respeto en).

10

NORMATIVA

Explicación de cada norma por la cual se rige la salud mental.

SIAU

**<<SISTEMA DE INFORMACION Y
ATENCION AL USUARIO>>**



01

SIAU

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

El Sistema de Información y Atención al Usuario (**SIAU**) es el proceso que se desarrolla con el objetivo de construir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, toma de decisiones, garantizar calidad y satisfacción de las necesidades Individuales, Familiares, Sociales y Comunitarias en salud.



MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA



02 MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

Son aquellos instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos de los individuos, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria, aportando a la Planeación, Gestión, Evaluación y Veeduría en los servicios de salud.



IMPORTANCIA DE LA PARTICIPACION CIUDADANA



Economicas



Sociales



Hospitalarias

Es donde se involucra activamente los ciudadanos (as) en el proceso de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas.

03



La Empresa Social Del Estado Centro De Rehabilitación Integral De Boyacá, gestiona institucionalmente los recursos necesarios para garantizar la atención, la orientación, la satisfacción y el cumplimiento de los derechos y deberes del usuario y su familia con criterio de calidad y mejoramiento continuo, facilitando el acceso a la información de manera clara y oportuna, así como los mecanismos de participación.

POLITICA DE ATENCION E INFORMACION AL USUARIO



05 QUE ES LA ASOCIACION DE USUARIOS

Según lo establecido por el [Decreto 1757 de 1994](#), es una agrupación de usuarios afiliados del Régimen Subsidiado y Contributivo del SGSSS., que tienen derecho a utilizar los servicios de acuerdo a su afiliación y que [velan por la calidad del servicio y defensa de los usuarios](#).

06 QUE ES EL COMITE DE ETICA HOSPITALARIA

Es un grupo interdisciplinario conformado por Representantes del área Asistencial, Administrativo y Comunitario que propende por la humanización en la atención del usuario, y garantiza la calidad en la prestación de los servicios de salud.



07 SISTEMA PQRSDF

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicidades es una herramienta que permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios; con el objeto de fortalecer y mejorar la prestación del servicio con el fin de buscar la excelencia en el mismo.



07 SISTEMA PQRSDF



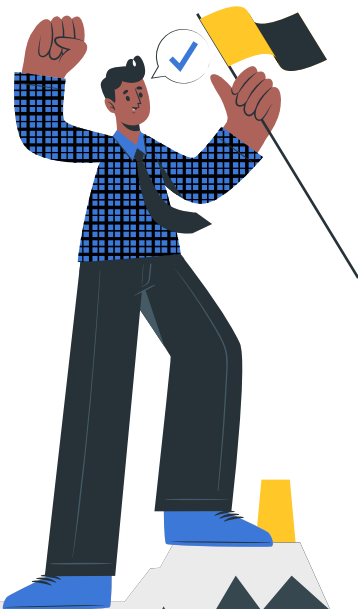
SUGERENCIA

Es una propuesta presentada por el usuario y que va a incidir en el mejoramiento de la prestación del servicio.



PETICION

Es un recurso que el usuario tiene y que hace de manera respetuosa en la cual solicita información relacionada con la prestación del servicio.



QUEJA

Es la manifestación que hace el usuario por la inconformidad generada durante la prestación del servicio.



RECLAMO

Es la expresión que el usuario presenta en la actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

07 SISTEMA PQRSDF / SIAU



FELICITACIONES

Es el reconocimiento que hace un usuario a un funcionario público en cualquier área.



ENCUESTA SATISFACCION

Es un estudio basado en la observación para determinar el grado de satisfacción e insatisfacción en la prestación de los servicios de salud.



SEGUIMIENTO PERCEPCION CLIENTE

tanto de los productos y servicios que ofrece la Empresa, como de la organización en sí. Para ello, debe conocer cuál es el grado de cumplimiento de las necesidades y expectativas de los clientes.



REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA

Conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios.



CITAS MEDICAS

Garantiza el acceso efectivo a los servicios de salud de los ciudadanos afiliados al régimen subsidiado, contributivo, especial, etc. a través de medios electrónicos y presenciales de la ESE CRIB.

DERECHOS DEL USUARIO CON TRASTORNO MENTAL



La Ley 1616 del 2013 de Salud Mental **reconoce numerosos derechos** de los usuarios con patología mental. Lo esencial es que, en su trato, tratamiento y rehabilitación, estas personas tienen **derecho a la dignidad humana**, un derecho que no se pierde en ningún momento.

08 DERECHOS



A RECIBIR

- Trato digno con calidad, comprensión y ética profesional
- La mejor atención y trato apropiado acorde a su condición
- Apoyo, cuidado y protección por la familia
- Información clara y oportuna sobre su estado de salud
- Orientación para presentar PQRSDF



A ELEGIR

- Profesional en salud
- Si participa o no en investigaciones realizadas por el personal de salud.
- Si recibe o rechaza apoyo espiritual o moral
- Ser integrante de las organizaciones representativas de la empresa



A RESPETO EN

- La confidencialidad de la información verbal o escrita relacionada con su situación
- No ser discriminado por su condición social, cultural, educativa y estado de salud

DEBERES DEL USUARIO CON TRASTORNO MENTAL

Es la obligación, compromiso o responsabilidad moral que adquiere el usuario con la ESE CRIB, que se basa en obrar bajo los principios de la moral, justicia, respeto y su propia mentalidad.



09 DEBERES

A RESPETAR

- Tratar amablemente al personal que labora en el CRIB
- La intimidad de los demás usuarios

A CUIDAR

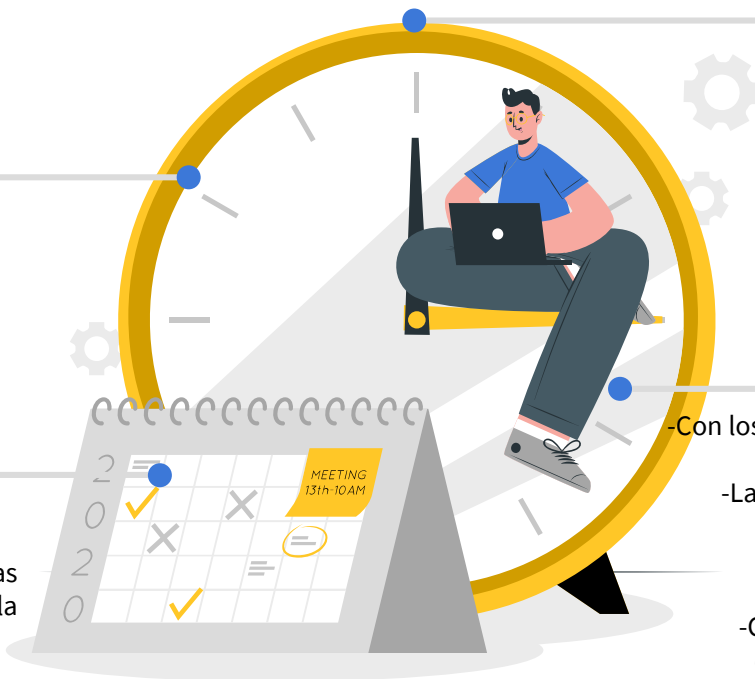
- Su salud y la de la comunidad
- Hacer uso adecuado de las instalaciones y los recursos que la institución tiene a su disposición

A INFORMAR

- Sobre su estado de salud y lo relacionado con SGSSS en forma clara, completa, oportuna y veraz
- De manera respetuosa cualquier PQRSDF y solicitar la información o aclaración que requiera

A CUMPLIR

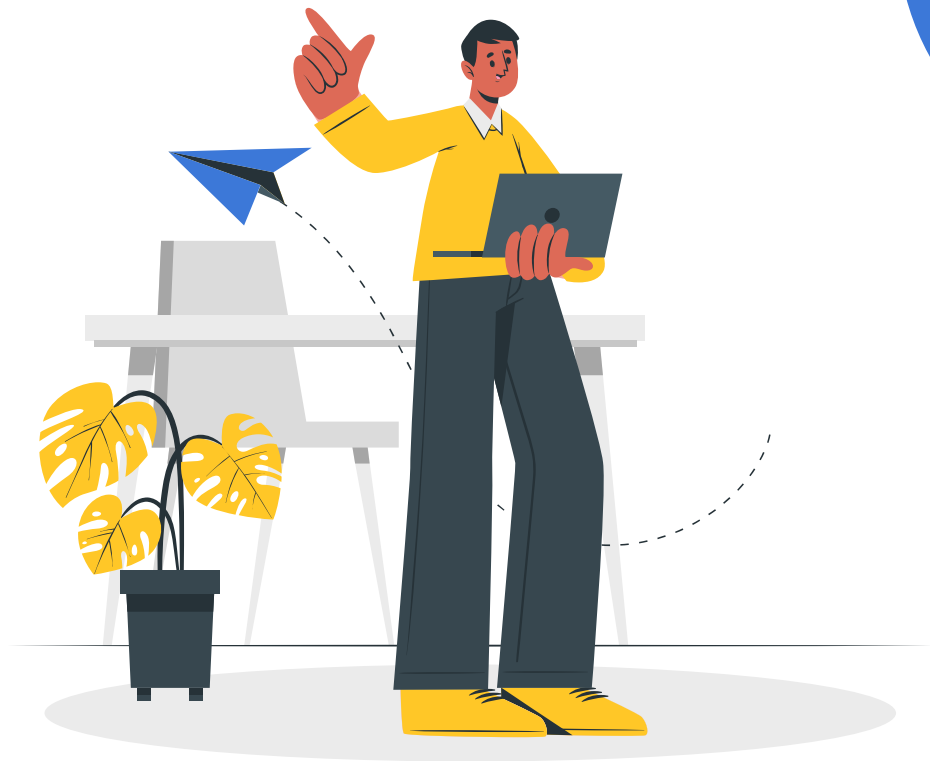
- Con los tratamientos prescritos por los profesionales de la salud tratantes
- Las recomendaciones de higiene y limpieza para su atención
- Puntualmente las citas programadas, normas y protocolos reglamentados por la empresa
- Con los requisitos establecidos para su atención y cancelar el valor correspondiente de los servicios prestados
- Con los compromisos propios de las organizaciones representativas de los usuarios de la empresa



NORMATIVA

- DECRETO 1757 DE 1994 Modalidades y formas de participación social en salud
- LEY 1438 de 2011 Reforma del SGSSS
- LEY 1757 DE 2015 Promoción y protección del derecho a la participación democrática
- LEY 1751 DE 2015 Regula el derecho fundamental a la salud
- LEY 1616 DE 2013 Regula la salud mental.

10



Gracias!

Si Tienes Alguna Duda Comunícate...

siau@cribsaludmental.gov.co

+57 3046006148

@CRIBSALUDMENTAL

www.cribsaludmental.gov.co

