



MAGAZINE FUNDACIÓN SIAM

MISIÓN

Prestar servicios de salud bajo modelos integrales innovadores

VISIÓN

Ser líderes de innovación en salud

SOBRE LA GUIA:

Esta guía Busca dar nociones claras sobre el proceso de Participación social, de tal forma que se garanticen las herramientas e información sobre sus mecanismos y, al mismo tiempo el ejercicio de este derecho, procurando mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados.

Proporciona información básica sobre conceptos generales en Participación social en salud; por lo que es necesario que los colaboradores, indague amplíen y consulten información adicional concerniente al territorio, el estado de las Asociaciones de usuarios, dinámicas de organización, con el fin de mantener actualizados los datos en cada departamento.

Preguntas frecuentes:

¿Qué es 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 los procesos, basados en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar social.

La participación social comprende:

a. Participación ciudadana: es el ejercicio de los deberes y derechos del

individuo, para aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

b. Participación Comunitaria: es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

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.

¿Quiénes pueden ejercer la participación social?

Todos los usuarios de sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), a través de la una organización o de manera virtual .

¿Cuáles son las formas de Participación en salud?

En el sector salud existen dos formas de ejercer la participación Social y la participación: la participación social y la Participación en las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)

¿Para qué ejercer la participación en el sector en salud?

Para contribuir de forma positiva en el fortalecimiento del sistema general de Seguridad Social en Salud (SGSSS) a busca de la garantía de la prestación efectiva del servicio en salud.

Tipos de participación en salud:

1. Alianza o asociaciones de usuarios:

Es una agrupación de afiliados del Sistema General social en Salud (SGSSS) bien sea el régimen contributivo o al régimen Subsidiado, que tiene derecho a realizar los servicios de salud de acuerdo con la naturaleza de su sistema de afiliación; además velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Requisitos para ser parte de la asociación de usuarios de FUDACION SIAM:

- Estar activo en la base de datos de FUNDACION SIAM
- La voluntad de participar activamente

Algunas de las funciones de las alianzas o Asociaciones de usuarios son:

- Asesorar a sus asociados en el ejercicio del derecho de la libre elección y acceso al paquete de servicios.
- Participar en las juntas directiva de las empresas promotoras de salud, sean publicas o mixtas, para proponer y concertar medidas tendientes a mejorar la calidad de los servicios y la atención.
- Informa a la instancia que corresponda y a las instituciones prestataria y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigila que se tomen los correctivos del caso.

- Propender las medidas que mejores la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud.

2. Comité de participación ciudadana:

Es una forma de participación social en salud que tiene como objetivo generar espacios de concertación entre los diferentes actores sociales. Allí se encuentran representantes de organizaciones sociales y comunitarias del municipio, encabezado por el alcalde o su delegado.

Pueden participar todas las organizaciones sociales y comunitarias legal o socialmente reconocidas, que tiene presencia en el municipio cuya delegación este acreditada mediante carta de la respectiva organización.

Algunas funciones de COPACOS son:

Intervenir en las actividades de planeación y asignación de recursos y vigilancia y control del gasto respecto del Sistema General de Seguridadesocial en salud (SGSSS)

Presentar iniciativas en la salud a la junta directiva del organismo de salud y las entidades territoriales.

Proponer a quien corresponda la realización de programas de capacitación e investigación.

Consultar e informar periódicamente a las comunidades sobre las actividades y discusiones del comité y decisiones de las juntas directivas.

3. Comité de Ética:

Es una instancia que se deben conformar las instituciones prestadoras de servicio de salud pública privada o mixtas, que oferten servicios de hospitalización, sin embargo, en la FUNDACIÓN SIAM se realiza para el seguimiento de las actividades y espacios programados para participación social.

Algunas funciones del comité de ética son:

Velar porque se cumplan los deberes y derechos oportunamente.

Proponer las medidas que mejores la oportunidad, así como la calidad técnica y humana de los servicios de salud.

Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución.

Veeduría ciudadana:

Es el ejercicio ciudadano, comunitario o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación del servicio y la gestión de los servicios y la gestión financiera de los actores del sistema General de Seguridad en salud (SGSSS). Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrán construir veedurías ciudadanas.

Sus principales funciones son:

- Contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud
- Propiciar decisiones saludables por parte de las autoridades, la empresa privada, las entidades públicas y la comunidad.

- Fomentar el compromiso de la colectividad en los programas e iniciativas en salud.

- Velar por la utilización adecuada de recursos

- Coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas.

- Impulsar las veedurías como un mecanismo de educación para la participación.

Rendición de cuentas:

La rendición de cuentas es la acción, como deber legal y ético que tiene a FUNDACION SIAM con la ciudadanía para para a conocer los indicadores de salud, gestión financiera satisfacción de usuarios y administración. La audiencia pública se realiza anualmente.

Encuesta de Satisfacción al usuario:

Ayuda a conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad en la prestación de trámites, productos y servicios ofrecidos por la FUNDACION SIAM esta se diligencia en entrevista dirigida por nuestras trabajadoras sociales una vez se tenga atención directa o por vía telefónica, con periodicidad mensual.

Otros canales definidos por la organización para l escuchan activa son los buzones de sugerencias que se encuentran de forma física en cada sede o atreves de nuestra página web <http://www.fundacionsiam.org/> en el icono de CONTACTENOS

Fundación SIAM

CONTÁCTENOS

En Fundación SIAM estamos atentos a sus solicitudes y sugerencias. A continuación, le indicamos nuestras sedes y números telefónicos de contacto:

Bogotá
Calle 58A # 35A-12 B. Nicolas de federman
Teléfono: (1) 7458910

Apartado
Carrera 98 # 103-89, Edif. Oftalmoservicio
2do piso
Teléfono: (4) 8286401 - 8286400

Armenia
Calle 17 norte # 11-70 Edif. Nogales del
parque piso P3 y P4
Teléfono: (6) 7316699

Bucaramanga
Calle 51A # 31-125
Teléfono Recepción: (7) 6979942
Teléfono Farmacia: (7) 6979943

Ibagué
Calle 35 #48-35 B. Cádiz
Teléfono: (8) 2765933 - 2765932

Manizales
Carrera 24 # 56-84 B. Belén enseguida de la
Santillana
Teléfono: (6) 8856072

Medellín
Calle 33 # 748-246 B. Laureles
Teléfono: (4) 4488571

Montería
Carrera 4 # 29-19 Edif. Imperial
Teléfono: (4) 7825562

Pasto

Nombre:
Introducir nombre

Correo electrónico:
Introducir correo electr

Mensaje:
Escriba su mensaje

Enviar

Normatividad:

¿Cuáles son las normas que regulan el ejercicio de la participación en salud?

- Constitución Política de Colombia
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías ciudadanas.
- Ley 1122 de 2007: Por la cual se hacen algunas modificaciones en el sistema General de Seguridad social en Salud.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como la efectividad de la gestión pública.
- Ley 1751 de 2015: Ley estatutaria de la salud, por medio de la cual se regula el derecho fundamental se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2461 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

- Decreto 780 de 2016: por medio del cual se expide decreto único reglamentado del sector salud y protección social artículos 2.10.1.1.1 a 2.10.1.1.23.
- Ley estatutaria 1757 de 2015: por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Resolución 2063 de 2017 por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS)

DEBERES DE LOS AFILIADOS DE FUNDACION SIAM

- Tratar con dignidad y respeto al personal que está a su servicio, además de respetar la intimidad de los demás usuarios.
- Cumplir y respetar las normas institucionales y las instrucciones proporcionales por el equipo de profesionales de la IPS.
- Informarse sobre los procedimientos, mediante el formato "Consentimiento Informado" y expresar su aprobación mediante la - firma de este, además usted debe expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.
- Suministrar información oportuna, clara, veraz y completa sobre su estado de salud y sus datos personales para que la institución pueda brindarle el cuidado apropiado y pertinente.
- oportunamente las citas, cuando no puede asistir.
- Cancelar Hacer buen uso de los recursos, prestaciones y derechos asistenciales.
- A cumplir con recomendado por los profesionales, así como lo establecido por la guía práctica de salud.

DERECHOS DE LOS AFILIADOS DE FUNDACION SIAM

- Derecho a recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales sobre su diagnóstico o condición médica.
- Derecho a la absoluta confidencialidad sobre su diagnóstico o condición médica, así como sus informes, registros o historial clínico, su uso solo con previa autorización
- Derecho a ser escuchado y obtener respuestas ante sus inquietudes, quejas o reclamos, además tiene derecho a ser informado sobre sus derechos y deberes.
- Derecho a un espacio seguro, limpio y adecuado a su condición médica.
- Derecho a disfrutar de una comunicación respetuosa, plena y clara con el médico tratante.
- A ser atendido dentro de un tiempo adecuado en función de su condición patológica y conforme a criterios de equidad generando un trato preferencial.
- A no ser discriminados por ninguna razón, respetando su personalidad, dignidad humana e intimidad.
- un trato diferencial permite comprender y visibilizar las dinámicas de discriminación y exclusión social en la ciudad, tal forma que desde ahí se establezcan acciones para la transformación desde la equidad y el desarrollo humano.



4. ¿Sabías que?...

El Derecho de Petición: es el derecho fundamental para presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o de interés particular ante las autoridades o ante los particulares que cumplan funciones públicas, sin necesidad de requerir abogado ni representante legal. A este derecho le deben dar respuesta en forma rápida, oportuna y dentro del término legal vigente, según el tipo de petición encontramos:

a. Peticiones de información y documento: usted puede solicitar información si requiere conocer cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; también puede examinar documentos públicos que reposen en su poder, o expedir copias de los mismos bajo los parámetros institucionales. El plazo legal vigente para dar respuesta es de 10 días.

b. Queja: es una manifestación que usted puede realizar sobre alguna inconformidad por una conducta con respecto al servicio que le ofrece la entidad en general o en particular, de algún funcionario o dependencia, la vigencia para la respuesta es de 15 días.

c. Reclamo: manifestación verbal o escrita de una insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad, el plazo de respuesta es de 15 días.

d. Consultas: son solicitudes que usted puede efectuar para que la entidad o autoridad manifieste su

conocimiento u opinión sobre los temas o materias que están a su cargo y para la cual se cuenta con un término legal máximo de 30 días para dar respuesta.

e. Sugerencia: usted puede realizar alguna recomendación o propuesta con respecto a los trámites o procesos de la entidad, bien sea porque estos no lo satisfacen, o porque cree que existe una forma de hacerlo mejor, la vigencia para respuesta en términos es de 15 días.

Cuando las peticiones de interés general o particular no pueden ser cumplidas en el plazo previsto, el competente lo informará con anticipación al interesado comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá. Tenga en cuenta que el Derecho de Petición tiene carácter fundamental, por ello si la entidad no le ha dado respuesta dentro de los términos establecidos, usted puede acudir a la acción de tutela, para que el juez ordene una respuesta rápida y completa.

Denuncia: Mecanismo por medio del que los ciudadanos/clientes, ponen en conocimiento ante la autoridad competente, una conducta posiblemente irregular; para que se adelante la correspondiente investigación

Acción de Tutela

Es un mecanismo de defensa constitucional con el que usted puede hacer efectivo el cumplimiento de una Ley o un acto administrativo ante una autoridad judicial, con el propósito de proteger sus derechos fundamentales, cuando estos le sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier entidad encargada

Correo de atención al usuario:

atencionalusuario@fundacionsiam.org

horarios de atención al usuarios: lunes a viernes de 7:00 am -12:00 y 2:00 pm a 6:00 pm.

dirección de página web: <http://www.fundacionsiam.org/>

teléfono: 318 6690512

En Fundación SIAM estamos atentos a sus solicitudes y sugerencias. A continuación, le indicamos nuestras sedes y números telefónicos de contacto:

Bogotá

Calle 58A # 35A-12 B. Nicolas de federmanTeléfono: (1) 7458910

Apartado

Carrera 98 # 103-89, Edif. Oftalmoservicio do piso

Teléfono: (4) 8286401 - 8286400

Armenia

Calle 17 norte # 11-70 Edif. Nogales del parque piso P3 y P4
Teléfono: (6) 7316699

Bucaramanga

Calle 51A # 31-125
Teléfono Recepción: (7) 6979942
Teléfono Farmacia: (7) 6979943

Cali

Carrera 41 # 5B-75
Teléfono: (2) 3865170

Cúcuta

Av. 1E # 15A -55 local 3 B. Caobos
Teléfono: (7) 5922957 - 5922956

Ibagué

Calle 35 #4B-35 B. Cádiz
Teléfono: (8) 2765933 - 2765932

Manizales

Carrera 24 # 56-84 B. Belén enseguida de la Santillana
Teléfono: (6) 8856072

Medellín

Calle 33 # 74B-246 B. Laureles
Teléfono: (4) 4488571

Montería

Carrera 4 # 29-19 Edif. Imperial
Teléfono: (4) 7825562

Pasto

Av. Panamericana, carrera 42 # 18A-94 Cons. 147, 148 y 149
Teléfono: (2) 7297295

Pereira

Av. Circunvalar #8-115 lc 2 B. Rosales
Teléfono: (6) 324548

