

ACTA DE REUNIÓN
GII-GDO-FO-12, Versión 4
PROCESO GESTIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN

CONSECUTIVO	05	FECHA	27/05/2022	LUGAR	Salda de juntas Hemocentro
HORA PROGRAMADA	2:00 pm	HORA DE INICIO	2:30 pm	HORA FINAL	3:30 pm
MOTIVO DE LA REUNIÓN	REUNION MES DE MAYO – ALIANZA DE USUARIOS				

ASISTENTES	
NOMBRE(S) Y APELLIDO(S)	CARGO – AREA - ENTIDAD
INTEGRANTES DEL COMITE	
PANFILO ERNESTO NIÑO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
ABEL BADILLO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
LUZ MARINA GOMEZ	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
PROSPERO ANTONIO CUERVO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
YAMILE CARRILLO	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
MAURICIO ESTUPIÑAN	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
OSVALDO PINZON VARGAS	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
BRENDA ABRIL	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
JAIRO ELIHUMER AVELLA	ALIANZA DE USUARIOS ESE HUS
	ALIANZA DE USUARIOS
INVITADOS	
HECTOR ARIZA	Jefe oficina de desarrollo Institucional
FABIAN MELENDEZ	Profesional Oficina juridica

ITEM	AGENDA DE LA REUNIÓN	¿SE CUMPLIO?	
		SI	NO
1	Mecanismos de participación y control social para la defensa de sus derechos en el sector salud.	X	
2	Rendición de cuentas	X	
3	Porposiciones y varios	X	

DESARROLLO DE LA REUNION

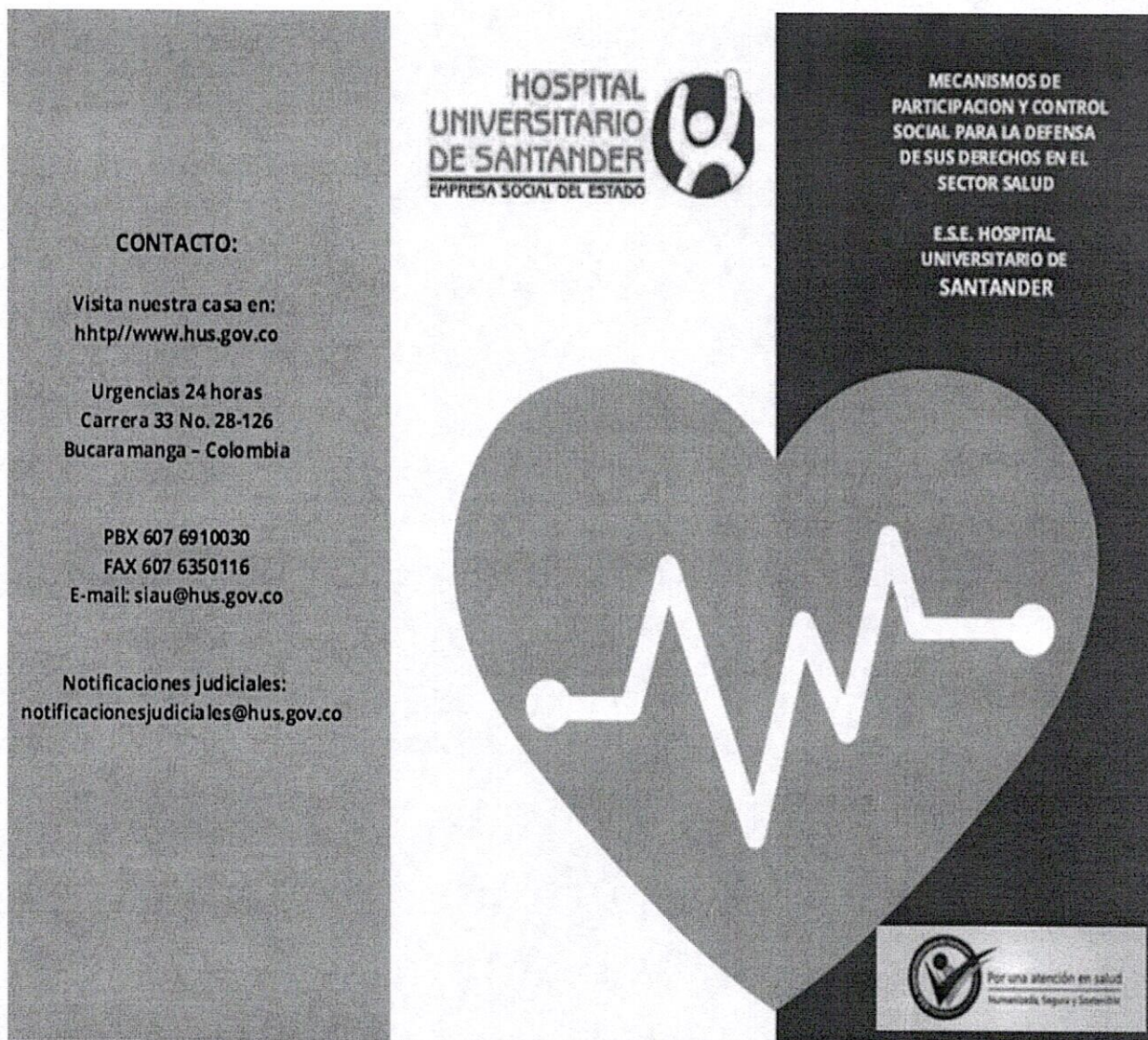
Siendo las 2:30 pm se da inicio a la reunion del mes de Mayo, el presidente de la Asociacion de Usuarios da la bienvenida a todos los integrantes.

1. PRESENTACIÓN MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN Y CONTROL SOCIAL PARA LA DEFENSA DE SUS DERECHOS EN EL SECTOR SALUD

La Doctora Claudia Arcniegas realiza la socializacion y realiza una explicacion de los diferentes mecanismos de participacion y control social en el sector salud: Son todos

aqueños instrumentos tendientes al 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**.
El Control Social es una forma de participación ciudadana a través de la cual, la ciudadanía individualmente o a través de iniciativas de grupo o colectivos, ejerce una función crítica sobre el comportamiento de los agentes públicos, estatales o no estatales, constituyéndose un instrumento de regulación de la acción pública.

Realiza el despliegue de la información a través de un folleto:



CONTACTO:

Visita nuestra casa en:
<http://www.hus.gov.co>

Urgencias 24 horas
Carrera 33 No. 28-126
Bucaramanga - Colombia

PBX 607 6910030
FAX 607 6350116
E-mail: siau@hus.gov.co

Notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@hus.gov.co

HOSPITAL
UNIVERSITARIO
DE SANTANDER
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

MECANISMOS DE
PARTICIPACION Y CONTROL
SOCIAL PARA LA DEFENSA
DE SUS DERECHOS EN EL
SECTOR SALUD

E.S.E. HOSPITAL
UNIVERSITARIO DE
SANTANDER

Por una atención en salud
Humanizada, Segura y Sostenible



1. DERECHOS DE PETICION (PQRSF)

- **Queja:** Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante con respecto a la conducta o actuar de un funcionario o la deficiencia en la prestación de un servicio en la entidad.

- **Reclamo:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

- **Sugerencia:** es un consejo o propuesta que formula el usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

- **Felicitación:** Reconocimiento o satisfacción del cliente, percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

Contacto para PQRSF:

• Las peticiones, consultas, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias o felicitaciones deben realizarse diligenciando el formulario correspondiente, a través del enlace en nuestra página web: <http://www.hus.gov.co/pqrsf/>

• Se establece el correo institucional: siau@hus.gov.co como el medio electrónico para la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

• La ventanilla única de la ESE HUS es la encargada de recibir las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones presentadas de forma escrita, en el horario de atención al público de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y viernes de 7:00 am a 12 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.



2. SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU

El grupo se encuentra conformado por personal con calidad humana, dispuesto a atender inquietudes, orientar, direccionar, acompañar y resolver quejas.

¿Dónde se encuentran ubicados?

- Plazoleta principal de la E.S. Hospital Universitario de Santander
- Consulta externa sede Madre Canguro
- Servicios de hospitalización y urgencias

¿En qué horarios atienden?

Lunes a viernes de 6 am a 6 pm
Sábados, domingos y festivos de 7 am a 4 pm

Correos electrónicos: siau@hus.gov.co y apoyo.siau@hus.gov.co



3. ACCION DE TUTELA

Es un mecanismo consagrado en el artículo 86 de la Constitución Política de 1991 que tiene toda persona para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar, la protección judicial inmediata de sus derechos fundamentales, como por ejemplo derecho a la vida, a la salud, a la dignidad humana, entre otros.

¿Quién la puede presentar?

La persona afectada en forma directa o mediante abogado. También lo puede hacer una tercera persona siempre y cuando la víctima no lo pueda hacer por sí misma o por encontrarse hospitalizada o en la unidad de cuidados intensivos. Si se trata de una persona menor de edad la puede presentar por sí misma o cualquier persona está habilitada para hacer valer los derechos de los niños y niñas.

¿Ante quién se presenta?

Ante cualquier despacho judicial juzgado o tribunal del lugar en el cual hayan ocurrido los hechos.

En lo referente a Bucaramanga y de manera transitoria a causa del COVID-19 las personas pueden presentar las tutelas mediante el correo electrónico ofdbuc@cendj.ramajudicial.gov.co, y/o a través de la plataforma de la rama judicial ramajudicial.gov.co.

¿Cuánto tiempo se demora el juez en resolver la acción de tutela?

La acción de tutela debe ser resuelta en el término de diez días contados a partir de la radicación de la solicitud.

¿Qué debe contener la acción de tutela?

La solicitud de tutela debe contener como mínimo:

- La identificación del solicitante, indicando el lugar de residencia, número de contacto y correo electrónico.
- Identificar la parte contra quien se pretende tutelar los derechos vulnerados (Autoridad pública o particular).
- Una relación detallada y clara de los hechos que describa la acción o la omisión de la autoridad pública o del particular, con los cuales se afecta o vulnera el derecho fundamental.
- Una exposición y argumentación del derecho que se considere se ha afectado o vulnerado y/o se encuentre amenazado.
- Manifestación bajo la gravedad del juramento que no ha presentado tutela sobre los mismos hechos.

4. SUPERINTENDENCIA DE SALUD

Entidad encargada de hacer que se cumplan las normas del sistema de salud y de esta manera proteger los derechos que tienen los ciudadanos respecto a su atención en salud.

Ante cualquier problema o inconveniente o inconformidad con el servicio de salud, se puede acudir a través de diferentes canales de atención.

La superintendencia cuenta con los siguientes canales de atención para formular su PQHO en la página web: <https://www.supersalud.gov.co/es.co/atencion-ciudadanos/contactenos>.

Contacto y puntos de atención - Regional Nororiental (Bucaramanga)

Regional nororiental: carrera 29 No. 43-28 Bucaramanga lunes a viernes 8:00 am a 12:00 m - 1:00 pm a 3:00 pm.

Denuncia entidades del sector: al correo electrónico: anticorrupcion.vigilado@supersalud.gov.co

5. VEEDURIAS EN SALUD

Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre la gestión pública respecto a:

- Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control.
- Autoridades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales, de carácter nacional o internacional que operen en el país.

OTROS MECANISMOS:

- CABILDO ABIERTO (Ley 134 de 1994)
- COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA (Resolución 436 de 2016 modificada por la Resolución 87 de 2018)
- ASOCIACIÓN DE USUARIOS (Decreto 1757 de 1994)
- COMITES DE PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD - COPAGOS (Ley estatutaria de salud 1751 de 2015)



2. RENDICION DE CUENTAS

Por parte de la Comunitadora social Mariana Guevara realiza la socialización del tema: RENDICION DE CUENTAS en la que se muestra el video que resume toda la gestión realizada por el Gerente Julian Niño en el año 2021; se muestran los cambios y avances que ha tenido el hospital en infraestructura, económicamente, socialmente y ambientalmente. Se adjunta presentación.


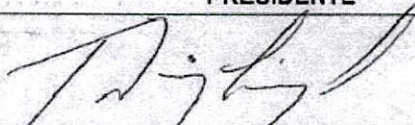
3. PROPOSICIONES Y VARIOS:

1. La tercera reunión de alianza será el viernes 24 de Junio del 2022 lo anterior teniendo en cuenta el pronunciamiento de los miembros de la asamblea en relación con las fechas de reuniones

Agotado el orden del día y siendo las 3:30 p.m. se da por finalizada la reuniones del mes de Mayo

Nota: Se anexa diapositivas y acta de asistencia.

COMPROMISOS	RESPONSABLE	FECHA LIMITE
ninguno.		
FIRMA DE LOS ASISTENTES:	Se anexa registro asistencia (GT-FO-20)	

SECRETARIO TECNICO	PRESIDENTE
	
NOMBRE(S) JAIRO ELIHUMER APELLIDO(S) AVELLA CASTRO CARGO Alianza de Usuarios	NOMBRE(S) PANFILO ERNESTO APELLIDO(S) NIÑO VELASCO CARGO Alianza de Usuarios.

Elaboró:

PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

LA SALUD ES UN DERECHO QUE DEBE GARANTIZARSE A TODAS LAS PERSONAS.

El derecho a la salud es el resultado de cuatro grandes derechos ciudadanos fundamentales que permiten entender la salud como bien público.



DERECHO A LA VIDA:
Reconocimiento al más alto valor del ser humano, debe garantizarlo el Estado.



DERECHO A LA ASISTENCIA SANITARIA:
Tener una atención integral de las enfermedades, cuando lo necesitemos.



DERECHO AL BIENESTAR:
Tener una vida saludable en las mejores condiciones posibles.



DERECHO A LA PARTICIPACIÓN:
Es el ejercicio de la ciudadanía y autonomía en el proceso de toma de decisiones y de acciones, individuales y colectivas, en todo lo que atañe a la salud, reconocimiento a la opción, acceso a la información, ejercicio de control sobre los programas y recursos públicos, y la toma de decisiones sobre las políticas que afectan la salud de todos.



POLÍTICAS NACIONALES



PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación permite a los ciudadanos tomar el control y tener más poder sobre las decisiones que afectan sus vidas y a sus comunidades

PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Es el derecho a una significativa participación en la toma de decisiones acerca de la salud, la política y la planificación, la atención y el tratamiento.

Proceso mediante el cual los miembros de una comunidad se comprometen individual o colectivamente a desarrollar la capacidad de asumir su responsabilidad por sus problemas de salud y actuar para buscar soluciones.



INSTANCIA DE FISCALIZACIÓN DE LA COMUNIDAD



La calidad, la eficacia y la oportunidad del servicio



Apoya los derechos de los pacientes



El uso eficiente de los recursos



Brindar un mayor papel de los ciudadanos y los pacientes en la toma de decisiones en salud

NORMAS QUE SUSTENTAN LA CONCEPCIÓN DE DERECHO A LA PARTICIPACIÓN Y DERECHO A LA SALUD

PIDESC
Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales-1996 ONU ratificado por el Estado Colombiano en 1978

CONSTITUCIÓN NACIONAL

Capítulo 1 de las formas de participación democrática Artículo:103

VINCULADO AL EJERCICIO DE CIUDADANÍA

LEY 1438 / 2011
Artículo:156 Resolución 429 de 2016

LEY ESTATUTARIA EN SALUD 1751 / 2015
LEY ESTATUTARIA PARTICIPACIÓN 1751/7/ 2015

LA REALIZACIÓN DEL DERECHO HUMANO FUNDAMENTAL A LA SALUD CONTEMPLA EL DERECHO DE LA CIUDADANÍA A PARTICIPAR CON DECISIÓN

POLITICA DE SALUD EN TODO EL CICLO DE LA POLITICA EN SALUD