



**METODOLOGIA DE
PARTICIPACIÓN SOCIAL EN
SALUD**

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: xx
	METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: xx/xx/xxxx

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL
GARZÓN - HUILA

METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

PROCESO

GESTIÓN DE LA COMUNIDAD EN SALUD

JORGE HUMBERTO GONZALEZ BAHAMON
Gerente

PABLO LEÓN PUENTES QUESADA
Subdirector científico

GARZÓN - HUILA

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: xx
	METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: xx/xx/xxxx

**CUERPO DIRECTIVO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAUL.**

JORGE HUMBERTO GONZALEZ BAHAMON
Gerente

YANETH GUTIERREZ MARTINE
Asesor de Control Interno

PABLO LEÓN PUENTES QUESADA
Subdirector Científico

ESPERANZA FIERRO VANEGAS
Subdirector Administrativo

LUIS FERNANDO CASTRO MAJE
Asesor Jurídico

MARIBEL CASTAÑO RODRIGEZ
Líder de Mejora Continua

JUANA MARÍA SALAS DÍAZ
Coordinadora SIAU
Autor(a).

GARZON HUILA

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: xx
	METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: xx/xx/xxxx

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana es un proceso fundamental que deben llevar las entidades públicas para apoyar todos los procesos institucionales que permite orientar y dirigir la gestión de la alta gerencia hacia el mejoramiento continuo y de esta manera garantizar los servicios de salud de calidad a toda la comunidad. Así, la ciudadanía puede contribuir de manera significativa, por ese motivo, es importante incentivar, motivar y reforzar la acción comunitaria potencializando la participación de la ciudadanía en la elección de prioridades, en la toma de decisiones y en la elaboración de estrategias que permitan una planificación idónea para lograr altos niveles de calidad en salud en la institución.

Para llevar a cabo una participación activa es importante generar confianza en la ciudadanía utilizando mecanismo que permitan dar a conocer la gestión que se realiza, en cumplimiento a la ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y acceso a la información pública y a la realización de la rendición de cuentas son considerados elementos importantes que permiten la interacción entre la entidad y la comunidad.

De acuerdo a lo anterior es necesario crear una metodología que instruya a la entidad en la generación de actividades que impacten de manera positiva en la comunidad, logrando una excelente participación ciudadana en la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl conforme al cumplimiento de la normatividad legal vigente.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Debido a que se requiere fortalecer la participación ciudadana de los grupos de valor identificados por la institución es necesario la elaboración e implementación de una metodología que permita involucrar a toda la ciudadanía a hacer uso de los espacios de participación interpuesto por la E.S.E, con el propósito de dar cumplimiento a la dimensión 3. Gestión con valores para el resultado perteneciente al modelo integrado de planeación y gestión (MIPG).

2. MARCO TEORICO

La Política de participación se define con el proceso de gestión de la salud pública que pretende lograr que la ciudadanía, familias y comunidades se organicen e incidan en las decisiones públicas que afectan la salud, aportando a la consecución de los objetivos de la Política de Atención Integral en Salud, del Plan Decenal de Salud Pública y a la gobernanza en salud.

La Participación Social en intervenciones colectivas se define como un conjunto de intervenciones, procedimientos o actividades para la promoción de la salud y la gestión del riesgo dirigidas a grupos poblacionales a lo largo del curso de la vida, definidas con fundamento en la evidencia disponible y en las prioridades de salud de cada territorio.

La Información en salud se define como las acciones de producción, organización y difusión de un conjunto de datos o mensajes para orientar, advertir, anunciar o recomendar a los individuos, familias, comunidades, organizaciones y redes, así como a los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y otros sectores sobre aspectos relacionados con la salud pública, que contribuya a la construcción de elementos que propicien la toma de decisiones en salud.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: xx
	METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: xx/xx/xxxx

La conformación y fortalecimiento de redes familiares, comunitarias y sociales, se considera como el proceso que se realiza con y para las personas, familias, comunidades, organizaciones y redes (sean públicas o privadas), a fin de desarrollar relaciones, interacciones y capacidades para Coordinar, compartir o intercambiar conocimientos, experiencias y recursos.

La Financiación de la participación social en salud se encuentra definida en el artículo 47 de la Ley 715 de 2001, en el cual se indica que los recursos del Sistema General de Participaciones en lo que se refiere a los recursos para la Salud se destinarán a financiar entre otros, las acciones de salud pública definidas como prioritarias para el país por el Ministerio de Salud, se expidió la Resolución 1841 de 2013 por la cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública 2012-2021 y la Resolución 518 de 2015.

3. JUSTIFICACIÓN

La participación ciudadana constituye un derecho fundamental que hace posible la inclusión y el fortalecimiento de la democracia, es un proceso que permite a las personas ejercer control social, por lo tanto, para la ESE es de gran importancia capacitar a los usuarios y colaboradores al uso de los mecanismos que dispone la entidad e incentivar la participación activa en la entidad.

4. HIPOTESIS

La participación ciudadana está vinculada a la transformación de las entidades en la mejora de sus procesos, involucrando a los colaboradores internos y externos al mejoramiento continuo de la gestión, en donde se puedan manifestar de manera periódica y contribuir de forma positiva a la generación de programas, proyectos y planes en pro de la comunidad.

5. OBJETIVO

1. General

Formular una metodología que permita orientar el proceso de participación ciudadana en la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl del municipio de Garzón-Huila a toda la comunidad.

2. Específicos

1. Dar a conocer a la ciudadanía los mecanismos de participación ciudadana que se encuentran en la E.S.E.
2. Promover la participación ciudadana a través de los medios de comunicación, capacitaciones a los usuarios y demás espacios de participación a los que asista la ESE.
3. Garantizar la participación ciudadana en todos los momentos requeridos por la normatividad legal vigente y la comunidad.

6. METODOLOGIA

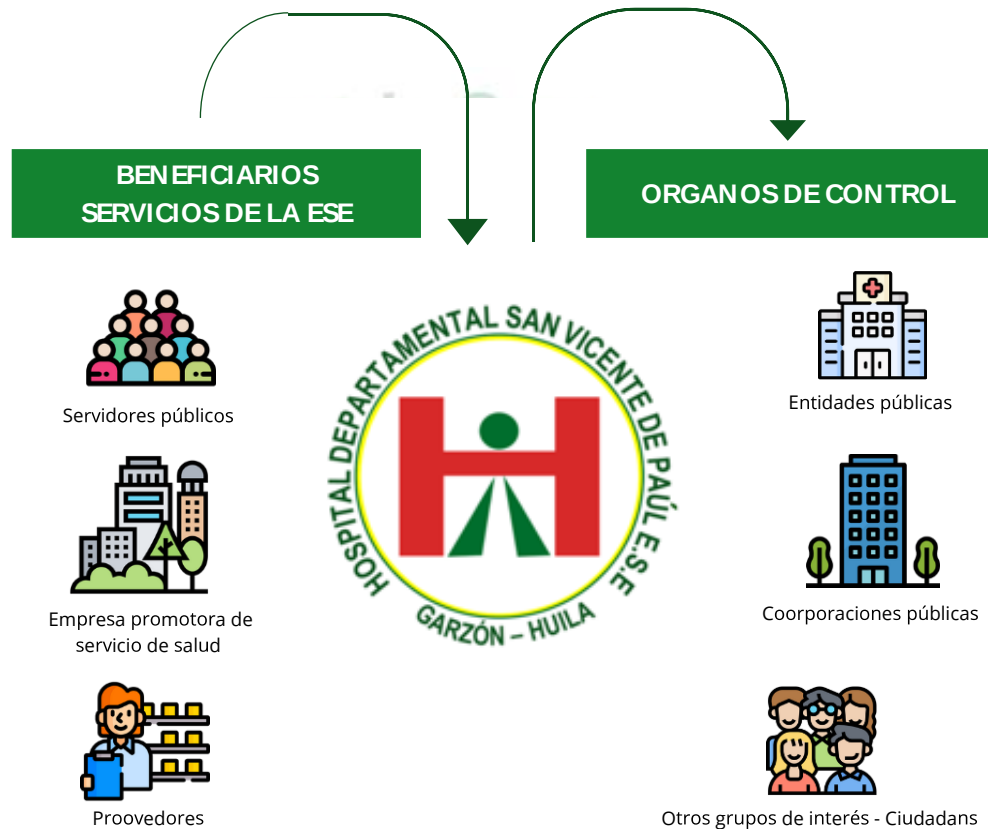
❖ PASOS PARA PROMOVER LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

1. **Equipo promotor de participación ciudadana:** Es necesario conformar un equipo de trabajo que lidere el proceso orientado al cumplimiento del modelo integrado de planeación y gestión.
 - Conformar un equipo líder

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: xx
	METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: xx/xx/xxxx

- Desarrollar capacidades del equipo líder
- Identificar obligaciones generales y específicas para los espacios de participación.

2. Mapa de Grupos de valor de la ESE



3. Definir y priorizar temas de interés

La Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl deberá identificar los temas que considere necesario para que los grupos que acceden a los espacios de participación conozcan sobre la entidad a nivel administrativo y asistencial con el fin de que puedan ejercer control sobre la gestión que se lleva a cabo para que las personas puedan acceder de manera efectiva a los servicios de salud.

4. Definir los objetivos del proceso de participación

Es importante identificar los objetivos de cada mecanismo o canal de participación que la ESE disponga a disposición de los ciudadanos con el propósito de alcanzar resultados satisfactorios.

Para ello es necesario:

- Definir las fases del ciclo de participación ciudadana en la ESE.
- Establecer el nivel de participación para cada espacio.
- Formular los objetivos de cada proceso

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: xx
	METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: xx/xx/xxxx

5. Identificar herramientas de participación

Es necesario contar con herramientas que propicien la participación efectiva de los ciudadanos en todo el proceso de participación que lleva a cabo la entidad.

Para la elección de las herramientas acorde al espacio de participación se debe tener en cuenta:

- Analizar las características de los ciudadanos que sea participe de los espacios como sus necesidades y expectativas.
- Seleccionar herramientas de participación adecuadas como espacios presenciales o virtuales que garanticen la participación incluyente.
- Verificar la disponibilidad de recursos tanto físicos como financieros para llevar a cabo de manera satisfactoria los espacios de participación.

6. Formular una estrategia de promoción para la participación ciudadana

La ESE Hospital Departamental San Vicente de Paúl debe promover los espacios de participación puestos a disposición de la comunidad, para ello debe diseñar acciones que involucren a los ciudadanos.

Para el diseño de la estrategia se requiere:

- Objetivos (general y específicos)
- Actividades de planeación participativa
- Cronograma
- Responsables de cada actividad
- Recursos (Físicos y económicos)

7. Monitoreo y evaluación

En los espacios de participación es fundamental realizar actividades de monitoreo y evaluación, con el propósito de identificar si las actividades que se están desarrollando logran las metas propuestas por la entidad, de esta manera poder tomar decisiones en caso de encontrar algunas desviaciones en el proceso.

8. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



➤ Audiencia pública de rendición de cuentas:

Espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: xx
	METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: xx/xx/xxxx

➤ **Rendición de cuentas:**

Deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.

➤ **Veeduría ciudadana:**

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

➤ **Comité de Ética Hospitalaria:**

La E.S.E. Hospital Departamental San Vicente de Paúl, mediante resolución N° 0786 de 2017, crea y opera el Comité de Ética Hospitalaria, el cual está conformado por varios integrantes de la institución y representantes de usuarios y de la Secretaría de Salud Municipal, que tiene como objeto, propender por la humanización en la atención de los pacientes, y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

MECANISMOS PARA INTERPONER PQRD:



Para la institución es muy importante conocer comentarios acerca de la experiencia adquirida en cada uno de nuestros servicios. En procura de mejorar nuestros servicios y trámites que ofrecemos a nuestros grupos de interés, hemos rediseñado nuestra página Web, a través de la cual usted podrá registrar sus solicitudes, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre temas de nuestra competencia y de igual forma, consultar información relacionada con nuestra gestión institucional y del sector.

➤ **Presencial (Oficina de Atención al Usuario - SIAU)**



Dirección: Calle 7 N° 14 – 69

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: xx
	METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: xx/xx/xxxx

➤ **Horarios de atención:**

Lunes a jueves:

De 07:00 am a 06:00 pm

Viernes:

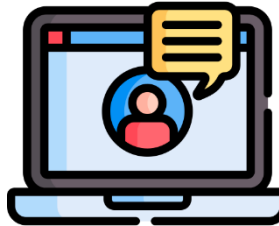
De 07:00 am a 05:00 pm

➤ **Líneas telefónicas**

Celular: 3185865654

Línea gratuita Nacional: 018000948949

➤ **Canales virtuales**



Virtual: Sitio Web:

<http://www.hospitalsvpgarzon.gov.co/> (Peticións, Quejas, reclamos, demandas y felicitaciones).

Atención por chat:

Al ingresar a la página web puede visualizar el enlace de chat. Puede realizar consultas al grupo del Sistema de Atención e Información al Usuario (SIAU) en el horario establecido por la institución.

Redes Sociales

Twitter: <https://twitter.com/HospitalGarzon>

Facebook: <https://www.facebook.com/ESEHospitalGarzon/>

Correo Electrónico institucional:

gerencia@hospitalsvpgarzon.gov.co

siau@hospitalsvpgarzon.gov.co

Correo para notificaciones judiciales:

Notificaciones.subcientifica@hospitalsvpgarzon.gov.co

7. CONCLUSION

Para la empresa social del Estado Hospital Departamental San Vicente de Paúl fortalecer la participación ciudadana en la institución podrá generar cambios positivos que permitan orientar la gestión a la mejora continua, garantizando la satisfacción de la ciudadanía con los procesos adelantados para ir mejorando en el día a día.

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: xx
	METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: xx/xx/xxxx

8. ANEXOS



	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN VICENTE DE PAÚL GARZÓN - HUILA NIT: 891.180.026-5	Código:
		Versión: xx
	METODOLOGÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Vigencia: xx/xx/xxxx

- PLAN DE ACCIÓN POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA SEGÚN ANEXO TECNICO PROGRAMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD EN COLOMBIA, RESOLUCION 2063 DE 2017
- MATRIZ DOFA
- POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

9. CONTROL DE CAMBIOS

El control de cambios, describe las modificaciones realizadas al presente Manual de Procedimientos y define la nueva versión que se genera por cambios de fondo requeridos.

FECHA	CAMBIO	NUEVA VERSIÓN	ELABORÓ

METODOLOGIA XXXXXXXXXXXXXXXX		
Elaborado o Actualizado por: JUANA MARÍA SALAS DÍAZ	Revisado por: PABLO LEÓN PUENTES QUESADA	Aprobado por: JOGE HUMBERTO GONZALEZ BAHAMON
Cargo: COORDINADORA SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Cargo: SUBDIRECTOR CIENTÍFICO	Cargo: GERENTE
Firma:	Firma:	Firma:
Adopción Resolución Institucional xxxxxxxxxxxx: ADOPTA MANUALES DE PROCEDIMIENTOS ASISTENCIALES Y ADMINISTRATIVOS AREA, DEPENDENCIA O SERVICIO		