



HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Nit No. 890.399.047-8

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E.

DR. JUAN CARLOS MARTÍNEZ GUTIÉRREZ
Gerente

SANTIAGO DE CALI, 31 DE ENERO DE 2020



HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Calle 2A Oeste # 76 - 35 / PBX 3180020 Fax 3230090
www.hospitalmariocorrea.org
Cali - Valle del Cauca

PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

OBJETIVO

Promover la modalidad del derecho a la participación ciudadana, a su vez garantizar los mecanismos de comunicación y describir los espacios disponibles de interacción en el Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E., con el fin de generar espacios efectivos con la ciudadanía, en cumplimiento a lo establecido en la normas que facultan a los ciudadanos para hacer uso de los derechos y deberes de participación.

ALCANCE

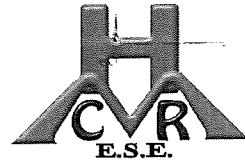
Este Plan debe ser aplicado por todos los procesos de la Institución, los colaboradores y contratistas del Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E.

Está dirigido a los usuarios, y partes interesadas del Hospital, para que a través de los mecanismos definidos en el documento en los que se realiza la divulgación de la información que son competencia del Hospital, puedan participar de manera activa.

NORMATIVA

Las normas que facultan a los ciudadanos para que hagan uso de los derechos deberes y ejerzan participación en los diversos niveles del Estado:

- La Constitución Política de 1991. En sus artículos. 20, 23, 74, 79 y 270.
- La Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática. Título II, de los Mecanismos de Participación Ciudadana.



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

- La Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- La Ley 100 de 1993. El numeral 7 artículo 153 señala que el Sistema General de la Seguridad Social en Salud, estimulará la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones y del sistema el su conjunto.
- La ley 100 de 1993. Consecuente con el artículo 156 en el literal h) se señala: "Los afiliados podrán conformar alianzas o asociaciones de usuarios que los representarán ante las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras del servicio".

DEFINICIONES

Facebook: Es una herramienta social que conecta a las personas con amigos conocidos y organizadores a través de hechos de interés general, gustos y eventos que se comparten.

Mecanismos de participación: Son los que permiten participación del ciudadano. Existen instrumentos formales o institucionales y los informales. Son numerosos los canales y considerable el número de normas que se aplican.

Página web: Documento localizado y localizable en un sitio web que puede contener texto, imágenes, video, sonido, programas, enlaces o animación y muchas otras cosas.

Participación ciudadana: Los mecanismos de participación ciudadana se establecieron en la Constitución de 1991 para asegurar e incentivar la movilización de la población colombiana. La participación ciudadana es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

Rendición de cuentas: es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

Red social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

CONTENIDO

1. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL HOSPITAL

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E., busca mantener una comunicación con sus usuarios, y para lo cual ha dispuesto varios mecanismos:

1.1 Mecanismos telefónicos

El hospital dispone de los siguientes números telefónicos que permiten a los usuarios realizar consultas:

- *Call center:* 3230825
- *Atención al usuario:* 3180020 ext. 147 – 115
- *PQRSF:* 3180020 ext. 114
- *PBX:* 3180020

1.2 Mecanismos virtuales

- El sitio web www.hospitalmariocorrea.org de la institución presenta una serie de contenidos de información como son: Nuestra institución, noticias, Chat en línea, servicios, nuestros especialistas y los deberes y derechos de los usuarios.



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

- **Formulario web de solicitud:** en el sitio web de la institución dispone de un formulario de solicitud de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones; este formulario puede ser diligenciado en cualquier momento por los usuarios, las PQRSF son atendidas por el proceso de atención al usuario.
- **Atención por chat en línea:** en el sitio web se puede visualizar en la parte inferior derecha una pestaña que permite acceder al chat en línea. En el horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.
- **Correo electrónico:** los usuarios pueden enviar sus consultas a los siguientes correos atendidos por atención al usuario:
 - o *Correo de solicitud de PQRSF:* quejasyreclamoshdmcr@gmail.com
 - o *Correo de atención al usuario:* atencionalusuariohdmcr@gmail.com
- **Redes sociales:** La institución cuenta con Facebook y YouTube para publicar información de interés general, con el objetivo de promover la participación y la comunicación entre los usuarios externos e internos.

En las cuentas los seguidores pueden interactuar a través de comentarios relacionados a las publicaciones de fotografías, videos, evento y demás información de interés.

- o *Facebook:* Hospital Mario Correa Rengifo
- o *YouTube:* <https://www.youtube.com/channel/UCcqp5XZRxyiUpl-0FVyiXCg>

1.3 Mecanismos presenciales

- **Buzones físicos:** Los usuarios pueden depositar sus solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones por medio del formato de solicitud y requerimiento del usuario (SEAU-F-002-10), ubicado en las salas de espera principal, cirugía, quirúrgicas, consulta externa y apoyo terapéutico. Los buzones serán abiertos los lunes, miércoles y viernes en compañía de un representante de la asociación de usuarios y un colaborador de proceso de atención al usuario.



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

- **Encuestas de satisfacción:** El proceso de atención al usuario realiza medición de la percepción de la satisfacción a través de encuestas de satisfacción a los usuarios (SEAU-F-002-02), las cuales se realizan en los servicios de consulta externa, urgencias, apoyo terapéutico, cirugía, laboratorio, pediatría, quirúrgicas, medicina interna, ayudas diagnósticos y atención domiciliaria.
- **Atención presencial:** El procesos de atención está dispuesto y disponible para atender y resolver las solicitudes e inquietudes que tengan los usuarios.

2. OTRAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ENTIDAD

2.1 Asociación de Usuarios.

La asociación de usuarios (la cual se encuentra vigente), es una agrupación de usuarios de la IPS, que tiene como fin velar por la calidad del servicio y el respeto de los derechos de los usuarios. El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo cuenta con un representante de los usuarios ante la junta directiva de la Institución.

Cada dos años se realiza Asamblea General de los usuarios para elegir la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios, quien representa a los usuarios en la IPS.

Funciones:

- Representar a los usuarios ante la junta directiva y comités del hospital.
- Informar a las instancias que correspondan cuando la calidad de los servicios no satisfacen las necesidades.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre los servicios y vigilar que se tomen acciones correctivas del caso.
- Asesorar a sus usuarios en la identificación y elección de los servicios que ofrece la entidad.
- Mantener canales de comunicación con los usuarios que permita conocer sus inquietudes.

2.2 Comité de Ética Hospitalaria.

El Hospital Departamental Mario Correa Rengifo E.S.E. cuenta con el Comité de Ética existente, el cual fue constituido mediante la Resolución 004 del 02 de enero del 2007 y reactivado mediante la Resolución 337 de agosto de 2010, y modificado el contenido mediante la resolución 542 de septiembre de 2018.

Funciones:

- Promover programas de prevención y promoción en el cuidado de la salud individual, familiar y ambiental.
- Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes de salud.
- Velar porque se cumpla los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios.
- Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad de la prestación de servicio de la salud.
- Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre la prestación de servicios por la violación de los derechos y deberes de los ciudadanos en la salud
- Reunirse por lo menos una vez a al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requiera.

2.3 Rendición de cuentas

Las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos deben informar, explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la programación del diálogo. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública (Ley 1757 de 2015 art. 48).

El hospital anualmente realiza rendición de cuentas donde se invitan las EPS, IPS, entidades de vigilancia y control, usuarios, asociación de usuarios y ciudadanía en general, dicha convocatoria se realiza a través de diferentes medios de comunicación.

En la página web de la institución se publica información relacionada con el tema de rendición de cuentas con el fin de que la ciudadanía y otros organismos sean informados.

2.4 MECANISMOS DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene el ciudadano de 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 se le debe dar respuesta en forma rápida, oportuna y dentro del término legal según el tipo de petición se denominan:

Peticiones de información: Con este tipo de petición puede solicitar información si desea conocer cómo ha actuado la entidad en un caso determinado; puede realizar ese tipo de solicitudes para consultar documentos públicos que reposen en la entidad, según los procedimientos internos de la institución.

Queja: Es la manifestación que se puede realizar sobre alguna inconformidad en relación con la conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético Profesional.

Acción de tutela

La acción de Tutela es el medio idóneo que los usuarios pueden utilizar para reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos les sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier entidad encargada de la prestación de un servicio público.

Acción de cumplimiento

Es un mecanismo de defensa constitucional con el que el ciudadano puede hacer efectivo el cumplimiento de una ley o un acto administrativo ante una autoridad judicial.

Acción popular

Es un mecanismo de defensa judicial con el que cualquier individuo en representación de una comunidad puede defender los intereses que son comunes a una colectividad, puede hacerlo ante los jueces, no requiere abogado ni un número específico de personas.

Acción de grupo

Esta acción la puede interponer un grupo de personas que haya sido afectado por una vulneración o violación de un derecho colectivo, se ejerce por conducto de abogado; se requiere un número específico de 20 personas para interponerla y, en caso de ser viable, se podrá solicitar el pago de una indemnización por los perjuicios individuales que le haya ocasionado



INDICADORES

La entidad cuenta con los siguientes indicadores para establecer planes de mejora a las desviaciones encontradas:

- Nivel de satisfacción de cliente usuarios el cual busca lograr una satisfacción del 90% en el hospital, se mide el número total de pacientes que se consideran satisfechos con la IPS sobre total de usuarios encuestados.
- Cumplimiento de acciones de respuesta a las quejas el cual busca un cumplimiento al 90%, se medición es número de quejas con acciones cerradas sobre número de quejas con acciones establecidas.
- Cumplimiento del plan de mejora de las quejas busca un cumplimiento al 90%, su medición es el número de acciones de plan de mejora cerradas sobre el número total de acciones del plan de mejora establecidas.
- Cumplimiento del cronograma planteado de los medios de participación ciudadana.



"Nuestro compromiso es con su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

Nit No. 890.399.047-8

CRONOGRAMA

Proceso	Actividad	HOSPITAL DEPARTAMENTAL MARIO CORREA RENGIFO E.S.E. CRONOGRAMA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA																
		ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20						
Direccionamiento	Rendición de Cuentas					P												
Atención al usuario	Gestión de PQRSyF	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Atención al usuario Subdirección científica Gerente	Comité de Ética	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Asociación de usuarios Representante de enfermería Representante de médicos Auditor médico																		
Atención al usuario	Asociación de Usuarios	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Atención al usuario Comunicador	Seguimiento de plan de comunicación	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
Atención al usuario	Satisfacción del usuario	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
TOTAL ACTIVIDADES PLANEADAS		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
TOTAL ACTIVIDADES REALIZADAS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
% DE CUMPLIMIENTO		0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
P: Planeado R: Realizado																		


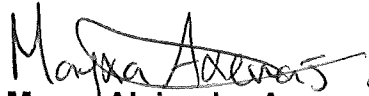
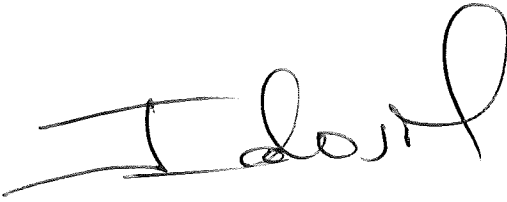
Calle 2A Oeste # 76 - 35 / PBX 3180020 Fax 3230090
www.hospitalmariocorrea.org
Cali - Valle del Cauca



"Nuestro compromiso es con
su bienestar y la vida"

HOSPITAL DEPARTAMENTAL
MARIO CORREA RENGIFO
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
Nit No. 890.399.047-8

Página 11 de 12

<p>Elaborado por:</p>  <p>Astrid Sofía Romero Jefe Oficina de Atención al Usuario</p>  <p>Mayra Alejandra Arenas Gestión de Mejoramiento</p>	<p>Aprobado por:</p>  <p>Juan Carlos Martínez Gutiérrez Gerente</p>
---	---