

ACTA No. 003

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
31 de marzo del 2023	Microsoft Teams	03:30 pm

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA**OBJETIVO:**

Reforzar conceptos de participación social y control social en Salud.

ORDEN DEL DÍA:

1. Presentación con la temática de participación y control social en salud.
2. Establecer fecha de asamblea general ordinaria y rendición de cuentas.
3. Humanización del servicio.
4. Espacio de participación.

II. ASUNTOS TRATADOS

- Nelson Perez da inicio a la reunión con la presentación de la Política de Participación Social, la cual se adjunta en la presente acta.
- Por decisión unánime de los asistentes, se establece la asamblea general ordinaria para el 27 de abril del 2023 a las 10:00 am de manera presencial en el CMC Torre Santa Barbara. Nelson Perez indica que estará enviando la invitación a los integrantes de la Asociación de Usuarios en 15 días previos de la fecha indicada. Hace la invitación a que asistan ya que ese día se tomaran decisiones importantes en la Asociación de Usuarios como la elección del nuevo presidente(a) y ajustes del estatuto vigente.
- Adriana Mejía comparte con los integrantes de la Asociación Usuarios el nuevo espacio de participación ya que ella va en representación de los usuarios al comité de ética en donde se estudian casos de manejo médico por lo que el grado de confidencialidad es alto.
- Nelson Perez manifiesta que desde Centros Médicos se está elaborando actividades que refuercen el grado de humanización en el servicio, por lo que solicita a los asistentes en compartir sus puntos de vista o experiencias con el fin de elaborar este plan de trabajo. El señor Oscar Granados manifiesta que para los Centros Médicos de las regionales es importante que el personal de recepción estén atentos a los pacientes que asisten a los centros medicos, orientarlos y tener disposición en aclararla las dudas que tengan, Adicionalmente, Adriana Mejía complementa en que todo el personal debe estar facultado en la empatía con el paciente, en agilizar las atenciones para reducir los tiempos de espera para ser facturados y si ven a un paciente en la sala de espera mucho tiempo, acercarse al usuario y preguntar si ya fue atendido, esto es necesario en el tema de humanización. Nelson Perez agradece los comentarios aportados los cuales serán vitales para el programa que se está realizando internamente.
- En los espacios de participación, La Sra. Nemired Perez expone la situación que está teniendo con su afiliación, ya que congeló su contrato por un tiempo que estaba en el exterior, sin embargo, se ha comunicado a varios canales de atención para proceder con el descongelamiento, sin embargo, las respuestas no son las más receptivas, adicionalmente, indica que Colmedica debe mejorar la plataforma de pagos ya que en el exterior no es posible hacer los pagos lo que limita el pago oportuno por parte de los usuarios. Nelson Perez solicita

ASOCIACIÓN DE USUARIOS CENTROS MEDICOS UMD– ACTA DE REUNIÓN

a la Sra. Nemired que le comparta los pantallazos del trámite para él hacer el escalamiento interno y de igual manera reportar estas situaciones que impactan la experiencia del usuario.		
Sin más puntos por revisar, se da por terminada la reunión.		
III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
Enviar la invitación de la asamblea general ordinaria		Nelson Perez
Enviar indicadores de servicio del regional norte		Nelson Perez
IV. PROXIMA REUNIÓN		
27/04/2023 10:00 am		
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
VI. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
Usuario de la UMD	Manuel Pimentel	Microsoft Teams
Funcionario de la UMD	Nelson Perez Cruses	Microsoft Teams
Usuario de la UMD	Nemired Perez	Microsoft Teams
Usuario de la UMD	Oscar Granados	Microsoft Teams
Presidente.	Adriana Mejia	Motivos personales.
VII. INASISTENCIA		
Funcionario de la UMD	Rafael Enrique Díaz Reyes	Motivos personales.
Usuario de la UMD	Carlos Armando Sussman	Motivos personales.
Usuario de la UMD	Maria Alejandra Colmenares	Motivos personales.
Usuario de la UMD	Alberto Antonio Hernandez	Motivos personales.
Usuario de la UMD	Orlando Cantillo	Motivos personales.
Usuario de la UMD	Jackson Garnica	Motivos personales.
VIII. Hora de terminación		
04:30 pm		



CAPACITACIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS CM

UNIDAD MEDICA Y DE DIAGNOSTICO.

31/03/2023

|



Contextualización a la Política de Participación Social en Salud (PPSS)



¿Que es la Política Participación Social en Salud?

Lineamientos para la intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones sobre el manejo de recursos, programas y actividades que involucran a la comunidad.



¿Qué beneficios tiene para los ciudadanos la Política Participación Social en Salud?

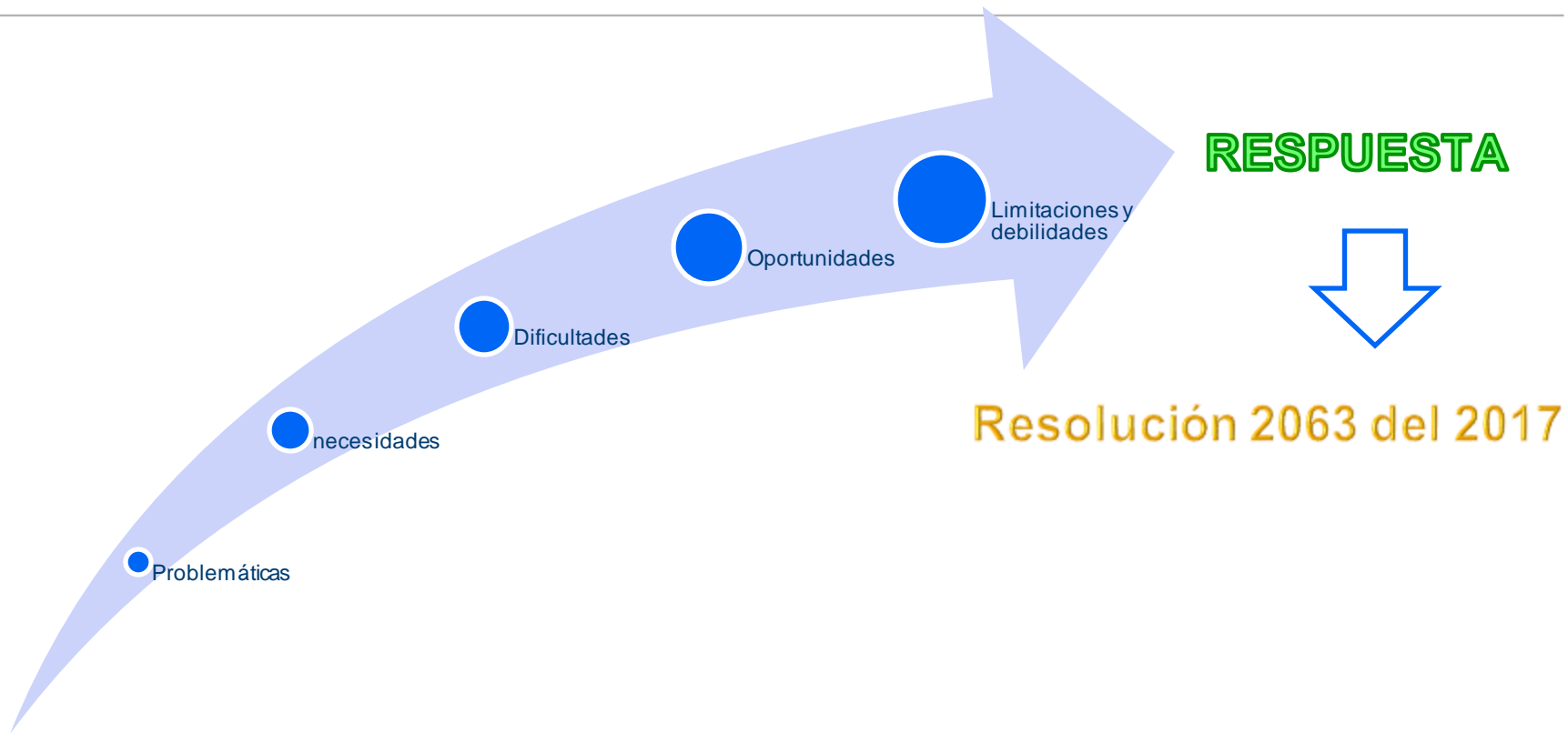
Permite que como ciudadanos tengamos un instrumento legal para exigir nuestra participación en la toma de decisiones y ejercer el control a los recursos y actores del sistema de salud.

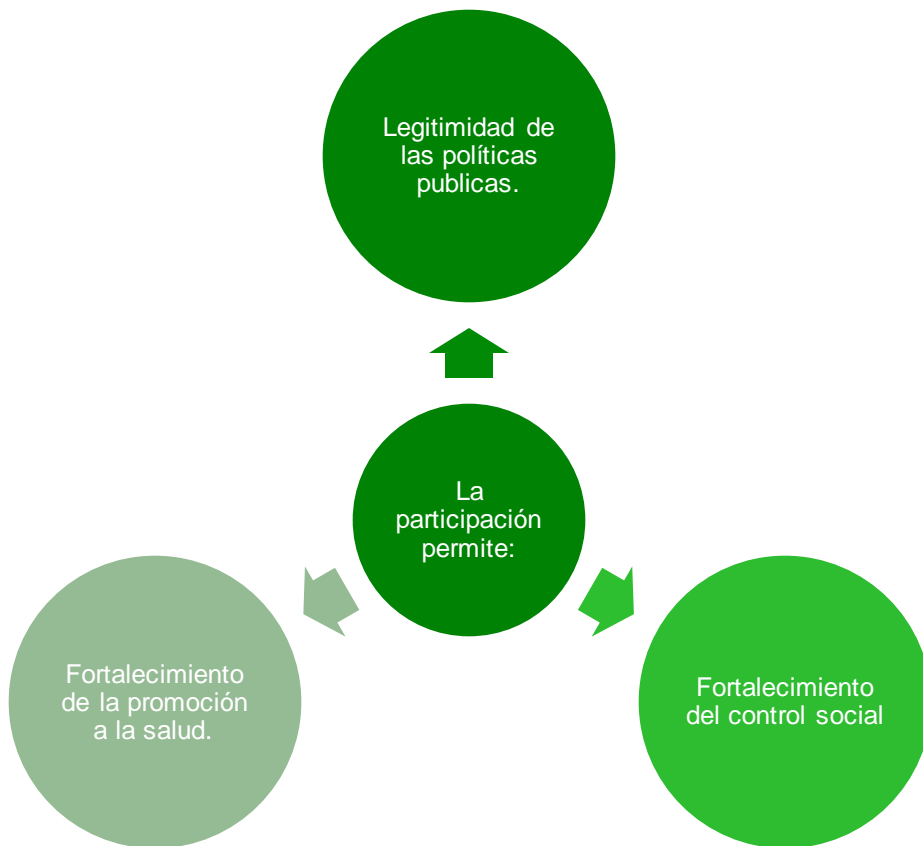


¿Cómo hacer parte de los espacios de participación Social en Salud?

Servicio de Atención a la Comunidad (SAC)
Sistema de Atención a los Usuarios (SAU)
Comité de Participación Comunitaria (COPACO)
Asociación de Usuarios.
Comité de ética Hospitalaria.
Veedurías Ciudadanas en Salud.

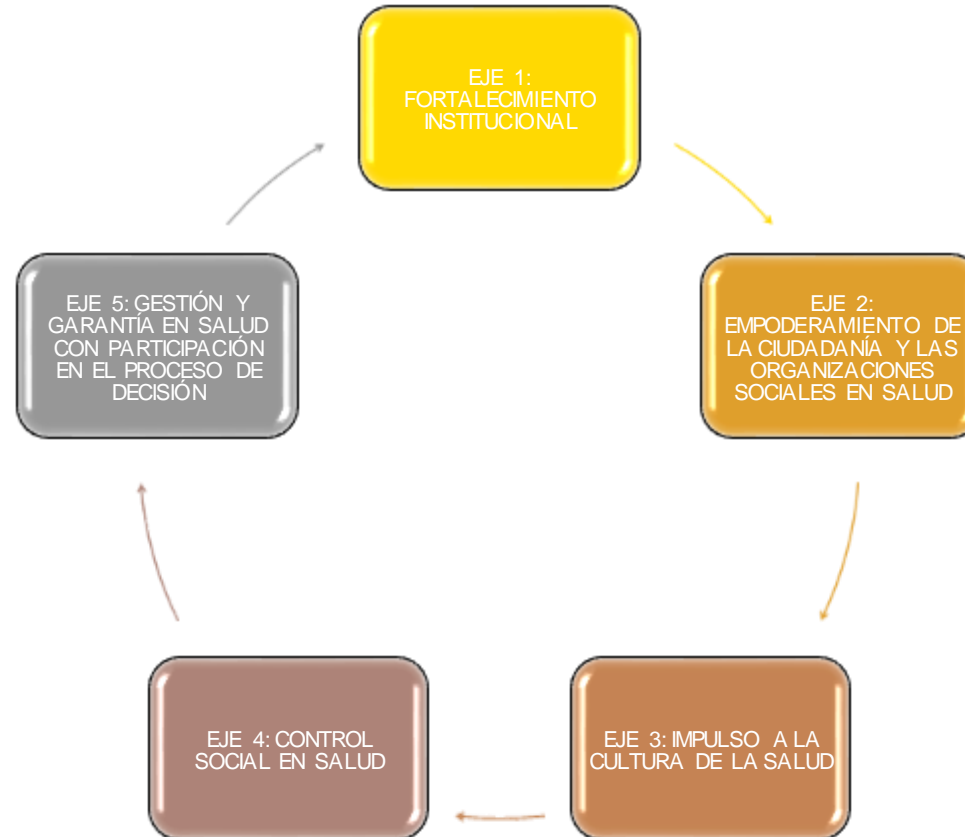
Que busca la PPSS?





EJES ESTRATEGICOS DE LA PPSS

En los ejes se agrupan una serie de nudos problemáticos y sus posibles respuestas, de acuerdo con los cuales se definen las acciones a desarrollar, estos son:





GARANTÍA DEL
DERECHO A LA
PARTICIPACIÓN
EN SALUD



RESPECTO DEL
DERECHO A LA
PARTICIPACIÓN
EN SALUD



PROMOCIÓN Y
PROTECCIÓN DEL
DERECHO A LA
PARTICIPACIÓN
EN SALUD

RESPONSABILIDADES
QUE GENERA LA PPSS



Control Social



¿Que es el control social?

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.

Participación Ciudadana en la UMD.

La Unidad Medica y de Diagnostico promueve la participación ciudadana para el mejoramiento integral de los servicios de atención al usuario.



Por medio de la Asociación de usuarios.





Rendición de cuentas.



¿Qué es la rendición de cuentas?

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública o privada y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia y transparencia.

Beneficios de la Rendición de Cuentas.

Para las ciudadanía...

- Posibilidad de mantenerse informado desde la fuente principal de la gestión realizada en el año.
- El ciudadano puede ejercer de mejor manera su derecho a la participación a través del control social.

Para las entidades...

- Oportunidades de mejora en la gestión de sus recursos.
- Las entidades pueden elevar sus niveles de credibilidad y confianza ante la ciudadanía.
- Fortalecer la transparencia.
- Fortalecer el concepto de responsabilidad en la calidad del servicio.



Aspectos para tener en cuenta.

El proceso de rendición de cuentas se debe realizar una vez al año, y se revisa la gestión realizada del año inmediatamente anterior.

La rendición de cuentas debe estar abierta a la ciudadanía y debe contar con un orden del día, en el cual se debe presentar información de calidad y en lenguaje claro para todos los asistentes, además debe estar abierto al dialogo para explicar, escuchar y retroalimentar.