

	<b>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE "EVARISTO GARCIA" E.S.E</b>	<b>CÓDIGO:</b>	POL-HUV-HUV-008
		<b>VERSIÓN:</b>	001
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN PÚBLICA DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL VALLE "Evaristo García"	<b>FECHA DE EMISIÓN:</b>	2019-06-19

## 1. OBJETIVO

Fortalecer los mecanismos, métodos, procedimientos, control, planeación y evaluación de la gestión, que facilite la efectiva participación del ciudadano al interior del Hospital Universitario del Valle.

## 2. ALCANCE

La Política de Participación Ciudadana en la gestión pública, es de obligatorio cumplimiento y trazable a todos los procesos del Hospital Universitario del Valle "Evaristo García", contiene canales de comunicación, herramienta tecnológica (Software Cross), que permite vincular a los líderes de procesos clínicos, la administración del Hospital y la participación de la ciudadanía.

## 3. RESPONSABILIDAD

Serán responsables de la ejecución y control, las siguientes áreas del Hospital Universitario del Valle:

- Oficina Asesora de Control Interno: Para el seguimiento del procedimiento de Participación Ciudadana y control de su cumplimiento.
- Líderes de Proceso: Socialización y adherencia al procedimiento de Participación Ciudadana.
- Atención al Usuario: Actualización de los procedimientos, resoluciones internas de conformidad a la norma imperante y acompañamiento a la comunidad frente a las organizaciones civiles que existan o se constituyan (Asociación de Usuarios y Voluntariados). Seguimiento y oportunidad de respuestas a las PQRSF.

## 4. DEFINICIONES

- **PQRSF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una 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.
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.
- **CROSS:** Solución informática creada para facilitar el servicio al cliente, además agiliza el desarrollo de procedimiento y optimiza los tiempos de respuestas de peticiones, quejas o reclamos, ssugerencias y felicitaciones permitiendo así disminuir los costos de no calidad asociados al no responder al usuario.
- **Satisfacción del Cliente:** Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. El desarrollo alcanzado por las ciencias médicas en la actualidad y la necesidad de evaluar la calidad de los procesos asistenciales que se brindan en salud, han hecho necesario tomar el concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de evaluación en la prestación de los servicios, no se puede construir excelencia en la calidad de la atención en las instituciones de salud, si no garantizamos satisfacción.
- **Medición de percepción de usuario:** Evaluar la calidad desde la perspectiva del usuario, permite medir ante un proceso de aplicación de encuesta y tabulación de la información, obtener un conjunto de conceptos y actitudes asociadas en relación con la atención recibida, con los cuales se adquiere información que beneficia a la entidad prestadora de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios de sus mismas necesidades y expectativas. Hay un sujeto (paciente), que viene a nosotros esperando algo, evaluando si lo que esperaba es lo que obtiene o no y eso constituye la medida de la satisfacción que siente.
- **CIAU:** Centro Integral de Atención al Usuario del Hospital Universitario del Valle.
- **Canales de Comunicaciones del usuario:** medios de comunicación del usuario con la administración.
- **Participación Ciudadana:** Integración de la población en general, en los procesos de toma de decisiones, la participación colectiva o individual, entendida esta como algo de lo que todos formamos parte.
- **Asociación de Usuarios:** Agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

## 5. POLÍTICA

Se define como la forma, términos y estrategias de participación de la comunidad en la gestión pública, identificando expectativas y necesidades del ciudadano de mayor interés propiciando espacios de participación, canales de comunicación de manera transversal a la organización, definiendo recursos humanos y presupuestales para establecer metas, indicadores y consolidación de la información. Con la participación de las áreas involucradas quienes desarrollan planes de mejoramiento para el seguimiento y control de calidad.

## 6. DESARROLLO DE LA POLÍTICA

### 6.1 ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

Existe en la actualidad un conjunto de orientaciones normativas en el tema de participación social, que se derivan de:

- Constitución Política de Colombia 1991, artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Ley 1757 2015, por el cual se reglamenta el Sistema de Participación Ciudadana
- Decreto 780 -2016, por el cual se eligen representantes de la Comunidad a la Junta Directiva.

- Decreto 1757-1994. Representantes de Alianzas o Asociaciones de Usuarios, que establece y organiza las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios en salud.
- Ley 720-2001 La presente ley tiene por objeto promover, reconocer y facilitar la Acción Voluntaria como expresión de la participación ciudadana, el ejercicio de la solidaridad, la corresponsabilidad social, reglamentar la acción de los voluntarios en las entidades públicas o privadas y regular sus relaciones.
- Ley 1755 DE 2015 (junio 30) 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.
- Decreto 2641 DE 2012 (diciembre 17) Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Julio 12) Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Resolución No. GG-3623 2017 (06 de octubre del 2017), Por medio de la cual se adopta el reglamento de tramite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y felicitaciones ante el Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E. y se deroga la Resolución DG 3932-11 del 21 de noviembre de 2011.
- Decreto 1011 de 2006 (abril 3) Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Resolución No. 256 de 2016 (febrero 5) Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
- Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública Mex 1993; 35(3):238-247. Del libro: Dirección de Mercadotecnia, de Philip Kotler, 8va Edición, Págs. 40, 41.
- Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Protección de datos de información.

## 6.2 PRINCIPIOS ORIENTADORES:

**Compromiso, seguridad y trato digno al usuario y su familia:** Alto de grado de identificación de los servidores con la organización y sus metas en un ambiente con un enfoque de seguridad y trato digno que se puede evidenciar a través de 04 conceptos importantes, lo emocional que se relaciona fundamentalmente con el ser tratado como persona (trato humano), la información durante la atención en salud, el derecho a contar con un personal comprometido, responsable y una atención oportuna.

**Mística formación y vocación:** El servidor comprometido multidimensionalmente, desempeñando un rol protagónico que lo perfeccione moral, profesional, social y económicamente. Desarrollando sus propias potencialidades, comprometido a la vez con nuestra esencia, el prójimo, el mundo y la trascendencia.

**Espíritu investigativo e innovación:** Aprendizaje y crecimiento organizacional donde el Hospital establece la investigación e innovación como un principio para la construcción y transformación de conocimiento que genera un valor agregado.

## 6.3 DIMENSIONES O LÍNEAS DE ACCIÓN DE LA POLÍTICA

1. Fortalecer el reconocimiento de la ciudadanía en salud.
2. Fortalecer la institución para la participación de la ciudadanía
3. Apoyar las organizaciones civiles como asociación de usuarios y voluntariados al interior de la institución.
4. Fortalecimiento de la gestión social territorial para la garantía del derecho a la salud.

Líneas	Estrategias	Acciones
--------	-------------	----------

<b>Fortalecer el reconocimiento de la</b>	<b>Plan de información y comunicación al ciudadano.</b>	Fortalecer los sistemas de información mediante herramientas como: página W E B <a href="http://www.huv.gov.co">www.huv.gov.co</a> , Intranet y correo electrónico para comunicación interna y Facebook del HUV para la comunidad.
	<b>Rendición de cuentas</b>	Realizar anualmente rendición de cuentas donde participan EPS, IPS, Entidades de Vigilancia y Control, Veedurías Ciudadanas, Usuarios, Usuarios y ciudadanía general, entre otros; dicha convocatoria se realiza a través de la página web, medios impresos de circulación departamental, radio, televisión, y demás espacios de comunicación masiva con que cuenta el hospital en el momento de la convocatoria.
		<p>Velar por la efectiva protección de datos en lo que hace referencia a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>DATO PERSONAL PÚBLICO:</b> datos personales que las normas y la Constitución han determinado expresamente como públicos y, para cuya recolección y tratamiento, no es necesaria la autorización del titular de la información. (Ej. Dirección, teléfono, datos contenidos en sentencias judiciales ejecutoriadas, datos sobre el estado civil de las personas, entre otros.)</li> <li>• <b>DATO PERSONAL PRIVADO:</b> Datos que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa a su titular y para su tratamiento requiere de su autorización expresa. (Ej. Nivel de escolaridad). El Hospital Universitario del Valle por su naturaleza de prestación de</li> </ul>

**ciudadanía en salud.**

**Protección de Datos**

servicios en salud y teniendo en cuenta el contenido de la historia clínica para la información se solicita la autorización del titular de la misma como también, las normas que regulan la gestión documental.

- **DATO PERSONAL SENSIBLE:** Dato personal de especial protección, por cuanto afecta la intimidad del titular y su tratamiento puede generar discriminación. NO puede ser objeto de tratamiento a menos que sea requerido para salvaguardar un interés vital del titular o este se encuentre incapacitado y su obtención haya sido autorizada expresamente. (Ej. Origen racial o étnico, orientación política, convicciones religiosas, datos biométricos, relativos a la salud, entre otros.), frente a estos temas el hospital cuenta con la Política de Seguridad de Gestión de la Información estandarizada PSGI-POL-DG-008. Donde se establece las medidas y patrones de administración y organización tanto de las tecnologías de la información y comunicación TICS, como toda la seguridad física de la información.

	<b>Comunicación</b>	<p>Fortalecer los medios de comunicación para radicar PQRSF y denuncias:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Encuestas de satisfacción:</b> Permanente en los diferentes servicios de la Institución</li><li>• <b>Buzón de Sugerencias:</b> Ubicados en los diferentes servicios de la Institución.</li><li>• <b>Portal página Web:</b> <a href="http://www.huv.gov.co/web/node/194">http://www.huv.gov.co/web/node/194</a></li><li>• <b>Correo Electrónico:</b> pqrsf@huv.gov.co</li><li>• <b>Correo Postal:</b> Ventanilla Única del HUV - Calle 5 No. 36-08</li><li>• <b>Presencial:</b> Centro Integral de Atención al Usuario (CIAU), lunes a viernes de 7:00 am a 5:30 pm. hay formato estandarizado para las PQRSF verbales.</li><li>• <b>Número Telefónico:</b> 6206000 Ext: 1218/1216.</li></ul>

**Fortalecer la institución para la participación de la ciudadanía.**

**Gestión integral**

Socializar con las diferentes organizaciones civiles que operan al interior del Hospital, normas, procedimientos y herramientas que permiten que la comunidad interactúe con la administración del Hospital en función de las siguientes herramientas:

- Manual de Procedimientos de Gestión de Atención al Usuario, el cual integra los procedimientos de PQRSF, Información y orientación al Usuario, Satisfacción al Usuario y Buzones de Sugerencias. (MPR-GAU-CAU-001). de acuerdo a las normas legales vigentes (Ley 1755 de 2015).
- Herramienta tecnológica "CROSS", software que apoya el procedimiento de Gestión de PQRSF, en lo que respecta a radicación ordenada, seguimiento, trazabilidad y respuesta a las PQRSF.
- Seguimiento personal, telefónico, correo electrónico y correo interno.

<b>Información</b>	<p>Publicar en la página web del HUV indicadores y consolidados de PQRSF y Satisfacción al Usuario:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Indicador de Proporción de satisfacción global de los usuarios en el HUV:</li><li>• Indicador de Proporción de usuarios que recomendarían al HUV a un familiar o amigo.</li><li>• Indicador de Gestión de PQRSF antes de 15 días.</li><li>• Indicador de Oportunidad de respuesta a PQRSF.</li><li>• Consolidado de PQRSF.</li><li>• Consolidado de Quejas y Reclamos.</li><li>• Consolidado de Sugerencias.</li><li>• Consolidado de Peticiones - solicitudes de acceso a la información pública.</li></ul>
--------------------	--



<p><b>Apoyar las organizaciones civiles como asociación de usuarios y voluntariados al interior de la institución.</b></p>	<p><b>Fortalecer la ciudadanía activa en salud</b></p>	<p>El Hospital Universitario del Valle “Evaristo Garcia” dentro de la organización y política de puertas abiertas fortalece la participación, cuenta con dos asociaciones de usuarios para la primera creada en el año 2000 y la segunda en el año 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estos grupos defienden y apoyan los derechos y deberes de los usuarios que requieren los servicios en el HUV, participan en diferentes comités en especial en junta directiva, comité IAMI, comité de investigaciones y comité hospitalario, igualmente participan en procesos como apertura de buzones.</li> <li>• <b>Grupos voluntariados:</b> con estos grupos se busca fortalecer acciones que permitan ofrecer alternativas de apoyo y acompañamiento que aporte a la solución de problemas que se presentan con el usuario y su familia durante su estancia hospitalaria, El HUV cuenta con los siguientes grupos voluntariados: Damas Verdes, Rosadas, Vicentinas, Angélicas, Camilianas y Hebreas.</li> </ul>
--	--	---

<p><b>Fortalecimiento de la gestión social territorial para la garantía del derecho a la salud.</b></p>	<p><b>Fortalecimiento de la gestión social territorial</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación a la comunidad en el Comité de Ética en la Investigación, con un representante de la comunidad.</li> <li>• Participación en la estrategia IAMI, con un representante de las Asociaciones de Usuarios.</li> <li>• Participación en los diálogos participativos en las instancias del sector salud, como espacios de encuentro entre las autoridades y la comunidad con la finalidad de recoger comentarios en forma directa y presencial, para implementar acciones de mejoramiento en búsqueda de la satisfacción del usuario.</li> <li>• Educación liderada por el ente territorial a través de la secretaria de participación social y la superintendencia nacional de salud a las asociaciones de usuarios.</li> </ul>
---	--	--

## 7. ACCIONES DE CONTINGENCIA

Para efectos de conservación de la Información estadística compilada en la herramienta tecnológica Software CROSS se deben realizar BACKUP periódicos para efectos de conservación de la información y registros estadísticos.

## 8. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- **FOR-GAU-CAU-001, FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES**
- **FOR-GAU-CAU-002, ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO**
- **FOR-GCM-CAL-005, MATRIZ DE HALLAZGOS Y SEGUIMIENTO A PLANES DE MEJORAMIENTO**
- **FOR-GAU-TSO-007, REGISTRO DIARIO DE ACTIVIDADES DE TRABAJO SOCIAL**
- **FOR-GAU-CAU-003. FORMATO DE ACTA DE APERTURA DE BUZONES**

## 9. ANEXOS

## 10. REFERENCIAS

- Constitución Política de Colombia 1991, artículo 23.
- Ley 1757 2015, por el cual se reglamenta el Sistema de Participación Ciudadana.
- Decreto 780 -2016, por el cual se eligen representantes de la Comunidad a la Junta Directiva.
- Decreto 1757-1994. Representantes de Alianzas o Asociaciones de Usuarios, que establece y organiza las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios en salud.
- Ley 720-2001, Tiene por objeto promover, reconocer y facilitar la Acción Voluntaria como expresión de la participación ciudadana.
- Ley 1755 DE 2015 (junio 30) Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto 2641 DE 2012 (diciembre 17) Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 (Julio 12) Mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Resolución No. GG-3623 2017 (06 de octubre del 2017).
- Decreto 1011 de 2006 (abril 3) Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Resolución No. 256 de 2016 (febrero 5) Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
- Donabedian A. Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad. Salud Pública Mex 1993; 35(3):238-247. Del libro: Dirección de Mercadotecnia, de Philip Kotler, 8va Edición, Págs. 40, 41.
- Ley 1581 de 2012 y su Decreto Reglamentario 1377 de 2013. Protección de datos de información.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
<p><b>Equipo de Atención al Usuario</b>            Profesional Administrativo Atención al Usuario</p>	<p><b>Pola Patricia Quintero Cubillos</b>            Subgerente Administrativo  <b>Maria Gislainne Ceron Cabrera</b>            Jefe de Oficina Coordinadora de Atención al Usuario</p>	<p><b>Irne Torres Castro</b>            Gerente General</p>