



# ESTRATEGIA DE PARTICIACION EN SALUD

## UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE USI ESE



IBAGUÉ, CIUDAD QUE VIBRA  
"NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS"  
Carrera 8 No 24-01 Barrio el Carmen  
Teléfonos 2655534 - 2739595  
Email: [gerencia@usiese.gov.co](mailto:gerencia@usiese.gov.co)

## **ESTRATEGIA PARTICIPACION COMUNITARIA EN SALUD**

### **CONTENIDO**

1. CONCEPTO
2. OBJETIVO
3. ALCANCE
4. DEFINICIONES
5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO

#### **1. DEFINICION**

La participación comunitaria en salud es un mecanismo mediante el cual diferentes personas, en función de sus necesidades, intereses, recursos y motivaciones, intervienen en el escenario público con la intención de incidir en la definición de los asuntos colectivos y transformar su propio entorno. En materia de salud, se busca lograr la intervención de la comunidad a través de las personas usuarias del sistema de seguridad social, en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto.

#### **2. OBJETIVO**

Promover y fomentar la participación e inclusión de nuestros usuarios en todos los ámbitos comunitarios. Por parte de trabajo social se debe coordinar, acompañar y fortalecer el proceso de participación comunitaria en la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE conforme al decreto 1757 de 1994.

#### **3. ALCANCE**

Este procedimiento aplica a todas sedes de la Unidad de Salud de Ibagué USI ESE, hospitales, Centros y Puestos de Salud incluye la

participación de los usuarios, el acompañamiento y seguimiento permanente.

#### 4. DEFINICIONES

**ALIANZA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS:** es una 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.

**COMITÉ DE ÉTICA:** propender por la humanización en la atención de pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de salud.

**PARTICIPACION COMUNITARIA:** es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

**USUARIO:** persona que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

**SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU):** es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

**COPACO:** Los comités de participación comunitaria en salud son espacio de concertación entre diferentes actores sociales Y el estado. Se conforman en todos los municipios.

#### 5. DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO:

Estrategia	Responsable	Documento soporte
<b>ASOCIACION DE USUARIOS</b>		



**U.S.I.**

Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E.  
Nuestros servicios al Alcance de todos.

<p>Dar continuidad al trabajo de la asociación de usuarios, la cual está legalmente constituida conforme a la normatividad vigente. Ejecutar el plan de trabajo propuesto en el mes de enero de cada año.</p>	<p>Trabajadora social Líder de atención al usuario</p> <p>Junta directiva asociación de usuarios</p>	<p>de Estatutos de asociación Decreto 1757/1994 Evidencia fotográfica</p>
<p>La inscripción de nuevos usuarios a la Asociación se hace previa a la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en los estatutos.</p>	<p>Junta directiva asociación de usuarios</p>	<p>Actas de reunión Listado de asistencia Evidencia fotográfica</p>
<p>Reuniones con los grupos de usuarios, una vez al mes, donde se informa las novedades en la prestación de los servicios, información general de la entidad, y se realizan capacitaciones en temas relacionados con salud. Se escucha las inquietudes de la comunidad frente a la prestación de los servicios, se informa al subgerente asistencial acerca de lo encontrado y posteriormente se informa al grupo la gestión realizada.</p>	<p>Junta directiva asociación de usuarios Líder de atención al usuario</p>	<p>Listados de asistencia Evidencia fotográfica</p>



# U.S.I.

Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E.  
Nuestros servicios al alcance de todos

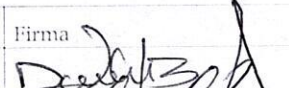
<p>Reuniones con la Junta directiva de la Asociación: Se realiza una vez al mes, se programa las actividades con los diferentes grupos y el plan anual, se presenta las novedades en la prestación de los servicios, así mismo, se escucha las inquietudes de la comunidad y se trasladan a los responsables.</p>	<p>Subgerente Asistencial Junta Directiva Asociación Líder de atención al usuario</p>	<p>Acta de reunión Listados de asistencia Evidencia fotográfica</p>
<p>Capacitación: Se realiza capacitaciones en el año en diferentes temas dirigidas a toda la Asociación, concertados con la Junta Directiva de la Asociación.</p>	<p>Subgerente Asistencial Junta Directiva Asociación Líder de atención al usuario</p>	<p>Listados de asistencia Evidencia fotográfica</p>
<b>COPACO</b>		
<p>Reuniones con los miembros de COPACO: Se realiza una vez al mes, se programa las actividades con los diferentes grupos y el plan anual, se presenta las novedades en la prestación de los servicios, así mismo, se escucha las inquietudes de la comunidad y se trasladan a los responsables.</p>	<p>Miembros del COPACO Líder de atención al usuario</p>	<p>Acta de reunión Listados de asistencia Evidencia fotográfica</p>
<b>COMITÉ DE ÉTICA</b>		

<p>Se realiza una reunión mensual para tratar los diferentes temas, acorde con las funciones establecidas en el decreto que lo rige Decreto 1757 de 1994 Se presenta informe de PQRS Se canalizan las inquietudes de la comunidad Se presenta el informe de satisfacción</p>	<p>Coordinación medica Líder de atención al usuario Representantes del COPACO y alianza de usuarios</p>	<p>Acta de reunión</p>
--	---	------------------------

## 6. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Decreto 1757 de 1994

Manual de atención al usuario Unidad de salud de Ibagué

	Nombre	Firma
Elaborado por	CAROLINA BLANCO - Atención al usuario	
Revisado por	MARCELA MAHECHA - Contratista líder atención al usuario	