

ÁREA	Administrativa		
PROCESO	Gestión de Mejora Continua	PROGRAMA	N/A
ASUNTO	Desarrollar alianza estratégica con instituciones o centros educativos aliados, para el desarrollo de los procesos formativos a la Alianza de Usuarios, fortaleciendo el componente de participación y control social en salud.		
OBJETIVO	Mejorar las competencias de los miembros de la alianza de usuarios de Cartagena y Mahates, para fortalecer su participación en las instituciones.		
MODALIDAD	PRESENCIAL	X	LUGAR
	VIRTUAL		ENLACE DE REUNIÓN

HORA DE LA REUNIÓN (HH:MM)	2:00 p.m.	FECHA DE LA REUNIÓN DD/MM/AAAA	
-----------------------------------	-----------	---------------------------------------	--

ORDEN DEL DÍA

1. Mensaje de bienvenida
2. Verificación del quórum
3. Socialización del contenido: Conceptos, Normatividad, Control social, Derechos y Deberes
4. Mecanismos de Participación Social en Salud
5. Rol de la Alianza de Usuarios

DESARROLLO DE LA AGENDA

Verificación de los asistentes: Se inicia la charla precedida por la doctora Caroline Olmos Arrieta / coordinadora de calidad y la líder del proceso de experiencia al usuario, señora Yara De La Hoz, agradeciendo el llamado a los miembros de la alianza de usuarios de Cartagena y Mahates. Se comprueba la asistencia de los convocados en un 100%.

Desarrollo de la agenda: La doctora Caroline Olmos, expuso la importancia de fortalecer el componente de participación y control social mediante la formación continua de los miembros de la Alianza de Usuarios de Cartagena y Mahates. Razón por la cual se han gestionado capacitaciones en materia de Política de Participación Social para que las personas se involucren en las instituciones y ejerzan su intervención en la toma de decisiones que estén relacionadas con la prestación de servicios. Esta iniciativa promueve espacios de formación en temas relacionados con la normatividad, derechos en salud y mecanismos de participación para que la comunidad se empodere e influya activamente en la planeación, gestión y control de los servicios y políticas de salud.

Posteriormente, se procede a definir los conceptos claves para ejercer la democracia según facultades legales:

- Derecho Fundamental:

“Reconocido en leyes, es un derecho de las personas intervenir en las decisiones que les afectan en salud”.

- Empoderamiento:

“Permite a las comunidades desarrollar la capacidad de asumir responsabilidad por sus problemas de salud y buscar soluciones”.

- Control Social:

“Implica la vigilancia ciudadana sobre la calidad, oportunidad y resultados de los servicios de salud, exigiendo rendición de cuentas”.

- Ámbitos de Intervención:

“Se manifiesta en la planeación, gestión, evaluación y veeduría de las instituciones del sistema de salud”.

- Mecanismos Diversos:

“Incluye la participación ciudadana, comunitaria, social e institucional a través de comités, mesas de trabajo, consultas públicas y veedurías”.

Es importante mencionar el marco normativo que promueve el control social y la toma de decisiones ciudadanas:

- **LEY 1438 DE 2011:** Instauró la necesidad de una política nacional de participación social en salud.
- **LEY ESTATUTARIA 1751 DE 2015:** Reconoce la participación como un derecho fundamental y autónomo en salud.
- **LEY ESTATUTARIA 1757 DE 2015:** Desarrolla el derecho a la participación ciudadana en general.
- **RESOLUCIÓN 2063 DE 2017:** Adopta formalmente la PPSS, define sus ejes estratégicos y líneas de acción, y obliga a las instituciones del sistema de salud a implementarla.

Uno de los principios institucionales de CAMINOS IPS se basa en la divulgación de los derechos de los usuarios, enfatizando la importancia de cumplir sus deberes. En esta ocasión, una vez más, se les reiteran:

Derechos de los Usuarios:

1. Derecho acceder, en condiciones de calidad y oportunidad y sin restricción a los servicios ofertados en fundación caminos IPS; siendo afiliado de la EPS mutual ser.
2. Derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud que van a prestar la atención requerida.
3. Derecho recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.
4. Derecho disfrutar y mantener una comunicación plena y clara con el personal de la salud, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales y en caso de enfermedad, estar informado de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
5. Derecho a que los familiares o representantes, en caso de inconsciencia, incapacidad o minoría de edad consientan o rechacen procedimientos o tratamientos, dejando expresa constancia en lo posible escrita de su decisión.
6. Derecho a mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la historia con su autorización o por parte de las autoridades competentes en las condiciones que la ley determine.
7. Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, su intimidad, así como las opiniones personales que tenga, sin recibir trato discriminatorio.
8. Derecho a recibir los servicios de salud en condiciones de habitabilidad, higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
9. Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa o si no profesa culto alguno.
10. Derecho a recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como de recibir una respuesta oportuna.
11. Derecho a presentar mediante los canales y mecanismos de atención al usuario, las inconformidades generadas por la prestación del servicio; con el fin de mejorar nuestra atención.

Deberes de los Usuarios:

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar y tratar con cortesía al personal responsable de la prestación del servicio de salud.
5. Usar adecuada y racionalmente los servicios de salud cuando verdaderamente los necesite, así como los recursos de la institución.
6. Cumplir con las normas establecidas, especialmente asistir a sus citas programadas.
7. Cancelar las citas programadas en caso de no asistir, a través de la línea call center 6475070 opción 2.
8. Presentar el documento de identidad, órdenes y remisiones (si se requiere) para la prestación del servicio.
9. Mantener actualizados los datos personales para un mejor acceso a la información y a nuestros servicios; tales como: dirección, teléfono, documento de identidad.
10. Suministrar al equipo médico y profesionales de la salud, la información de manera voluntaria, oportuna, completa y detallada de los síntomas, enfermedades y demás aspectos relacionados con la salud del paciente, que se requiera para efectos de recibir el servicio.
11. Aceptar las consecuencias cuando rehusé o rechace el tratamiento o las indicaciones sugeridas por el médico tratante o el profesional de la salud.

Conclusiones: Esta iniciativa promueve espacios de formación en temas relacionados con la normatividad, derechos en salud y mecanismos de participación para que la comunidad se empodere e influya activamente en la planeación, gestión y control de los servicios y políticas de salud.

FIRMA DE LOS ASISTENTES

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad presencial) *

Nº	NOMBRE	C.C.	CONTACTO	FIRMA
1	Rodrigo P.	33072416231289292702		[Firma]
2	Maria Pajard Gouiria	30761549	3004724036	[Firma]
3	JUAN PEREZ C	7929.445	3225792925	[Firma]
4	Hidalgilliang Olivo	45760538	324215843	[Firma]
5	Miladis Bello P	45499091	3005187170	[Firma]
6	Francisco Gutierrez Vgsl	9091887	3215656441	[Firma]
7	Marta Elena Pendo	45497799	3007853263	[Firma]
8	T. Dabel M. Oliva	455184773114115795		[Firma]
9				

*Anexar registro de asistencia de exportado de aplicación o software utilizado en caso de reunión en modalidad virtual.