Santillana
La clínica 5 estrellas

ACTO ADMINISTRATIVO 016

POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD PPSS

LA GERENTE en ejercicio de las facultades legales resuelve lo siguiente:

CONSIDERANDO

La POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) Resolución 2063 de 2017 es un esfuerzo del Ministerio de Salud y Protección Social para dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud en el marco de la Ley 1438 de 2011, la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 y la Ley Estatuaria de Participación 1757 de 2015.

Se entiende la Política como: "Proyectos y actividades que un Estado diseña y gestiona a través de un gobierno y una administración pública, con fines de satisfacer las necesidades de una sociedad". En tal sentido, las Políticas son instrumentos que permiten la realización de respuestas a las necesidades de grupos y poblaciones. En el caso de la participación social en salud las necesidades son aquellas situaciones o condiciones que impiden, afectan, debilitan que la ciudadanía incida o decida sobre el derecho a la salud.

Es necesario recordar que la Ley 100 de 1993, en su artículo 153, modificado por el artículo 3 de la Ley 1438 de 2011, estableció como principio del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en su numeral 3.10, la participación social, que es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del Sistema en conjunto y para tal efecto se reglamentó el Decreto 1757 de 1994, compilado en la parte 10 capitulo 1 título 1 del artículo 2.10.1.1.1 del Decreto Único 780 de 2016.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Establecer la política de participación social en salud mediante una asociación de usuarios, que permita garantizar el derecho a la participación social en salud y el fortalecimiento de la ciudadanía para el Centro Médico de Especialistas S.A. – Clínica Santillana con el fin de movilizar a la sociedad en busca de mejorar el servicio para los usuarios de la institución.

ARTÍCULO SEGUNDO: Crear el documento de política de participación social en salud y sus lineamientos.

ARTÍCULO TERCERO: En el mes de septiembre se realizó reporte de planeación de ejecución de la PPSS en la cual se incluyó la conformación nuevamente de la asociación de usuarios, la socialización a los usuarios de la Política y la ejecución de todas las estrategias para el cumplimiento de la Política, las comunicaciones y actividades educativas que se emitirán para la ciudadanía y los integrantes de la asociación de usuarios.

ARTÍCULO CUARTO: Formas de participación en salud: El Decreto 1757 de 1994 define las siguientes formas de Participación en Salud.
Participación social: Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y

desarrollo social. La participación social comprende la Participación ciudadana, comunitaria y en las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud así:

La Participación Ciudadana. Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud, se encuentran las siguientes formas de participación ciudadana: o **Veeduría Ciudadana:** Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública en relación con la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público. **La Participación Comunitaria.** Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud, se encuentran las siguientes formas de participación comunitaria:

Comité De Participación Comunitaria: Son comités conformados por varias instituciones como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado. **La Participación en las entidades del Sistema General De Seguridad Social En Salud.** Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud. Se encuentran las siguientes formas de participación: o **Alianzas o Asociaciones 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.

ARTICULO QUINTO: Periodicidad de las reuniones, las reuniones de la asociación de usuarios se realizaran de forma trimestral, las cuales tendrán como funciones:

- Exponer las sugerencias, recomendaciones o percepciones del servicio, ya sea por una experiencia personal o por comentarios de otros usuarios.
- Vigilar que las decisiones que se tomen en el Comité de la Asociación de Usuarios se cumplan.
- Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- Responder a las invitaciones que pueda efectuar el Comité de Ética Hospitalaria.

El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado a los 20 días del mes de Noviembre de 2020

MARIA HELENA ZULUAGA GARCIA
GERENTE GENERAL

Santillana
La clínica 5 estrellas

Manizales 30 de diciembre de 2020

GI 0173

Señores(as):
Usuarios (as) Centro Médico de Especialistas – Clínica Santillana

Asunto: Invitación para la conformación de la asociación de usuarios

Reciban un cordial saludo

Por medio de la presente, el Centro Médico de Especialistas S.A. - Clínica Santillana comparte nuestro compromiso e interés en fortalecer diferentes canales de comunicación con todos nuestros usuarios y que juntos podamos participar en la construcción de propuestas encaminadas a continuar garantizando un servicio de excelente calidad.

Nos permitimos extender una invitación a todos y cada uno de los usuarios que hacen uso de nuestros servicios, para que se inscriban a la próxima convocatoria de conformación de la Asociación de Usuarios. Esta inscripción podrá realizarse a través del siguiente enlace adjunto:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfYTfNRh0NBG8IU_X_6GugM0pV0-vktbp-Ot-A0Y01awSVRVg/viewform?usp=sf_link

Juntos daremos cumplimiento a los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social en la Política de Participación Social en Salud de la cual todos somos actores.

Adjunto a este documento encontrarán una presentación donde se explica brevemente la definición y las funciones de una asociación de usuarios.

Cordialmente,

María Helena Zuluaga García
Gerente
Centro Médico de Especialistas S.A. – Clínica Santillana.

Política de Participación Social en Salud

Asociación de Usuarios

Santillana
La clínica 5 estrellas

¿Qué es la asociación de usuarios?

La 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 los servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Santillana

¿Qué es la asociación de usuarios?

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del sistema, formando Asociaciones o alianzas de Usuarios que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.

¿Qué es la asociación de usuarios?

Las instituciones prestadoras de servicios de salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán convocar a sus afiliados del régimen contributivo y subsidiado, para la constitución de alianzas o Asociaciones de Usuarios.

¿Cómo se organiza la asociación de usuarios?

- A través de una convocatoria a los usuarios en la institución que utilizan los servicios de salud, para que hagan parte de la asociación.
- La Asociación es de carácter abierto para garantizar permanentemente el ingreso de nuevos usuarios.
- Se debe nombrar un presidente que será el encargado de dirigir asuntos de dicha asociación, así como de un secretario y demás funcionarios que sean necesarios para su funcionamiento.

Funciones de la asociación de usuarios:

La asociación de usuarios es un mecanismo de intermediación entre los usuarios y la entidad que les presta los servicios. En este sentido realizará las siguientes acciones:

1. Redirigir a los usuarios al área de atención al usuario para que puedan recibir asesoría completa sobre los requisitos para acceder a los servicios, los horarios, tarifas etc.

2. Ser un canal más de comunicación efectivo para conocer las inquietudes y sugerencias de los usuarios relativos con actividades de servicio al cliente o relativos a la calidad, oportunidad de los servicios, para que sean escalados con las directivas de la institución para ser tenidas en cuenta.

Santillana
La clínica 5 estrellas

Funciones de la asociación de usuarios:

3. Recoger las sugerencias, recomendaciones, inquietudes y peticiones de los usuarios, realizadas a través de sus representantes, en cuanto a servicio al cliente y la calidad de los servicios brindados por la organización.

4. Sugerir ideas que mejoren la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud, en pro de la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de estos.

5. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la Institución Prestadora de Servicios - IPS sean respondidas de manera oportuna.

Funciones de la asociación de usuarios:

6. Participar en el comité de ética en representación de los usuarios, llevando a ésta, las sugerencias para que en la toma de decisiones sean escuchadas, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.

7. Asesorar e informar a los usuarios sobre los servicios que presta el CME – Clínica Santillana, los requisitos para utilizarlos y los horarios para que los usuarios puedan acceder a ellos.

8. Las demás que por ley le corresponda

Cargos de la Asociación: Presidente:

- Representar a la Asociación, en cuantos actos, acciones o gestiones sea necesario, figurando a la cabeza de cualquier representación de la Asociación.
- Convocar dentro de las normas reglamentarias las reuniones de las Asambleas Generales y la Junta Directiva.
- Adoptar cualquier medida urgente que la buena marcha de la Asociación aconseje o en el desarrollo de sus actividades resulte necesaria o conveniente, sin perjuicio de dar cuenta posteriormente a la Junta Directiva.
- Firmar con el Secretario la correspondencia oficial y las actas, poniendo el visto bueno a las certificaciones que el Secretario expida.
- Cuando lo estime oportuno el Presidente podrá delegar alguna o algunas de estas funciones en el Vicepresidente

Cargos de la Asociación: Presidente:

- Presidir las sesiones de la Asamblea General y la Junta Directiva.
- Dirigir sus debates; conceder el uso de la palabra a los asistentes que lo soliciten; marcar el orden de las intervenciones y efectuar el señalamiento de turnos que hayan de consumirse para la defensa o impugnación del asunto; retirar, igualmente, el uso de la palabra a todo aquel que se produzca de manera inconveniente o irrespetuosa.
- Determinar las cuestiones a votar y la forma de votación; disponer la suspensión de los debates sobre algún asunto y ordenar su nuevo estudio; usar de la palabra cuando lo tenga por oportuno.
- Hacer cumplir los acuerdos adoptados que reciba de las Asambleas Generales y de la Junta Directiva.

Cargos de la Asociación: Vicepresidente:

Sustituirá al Presidente en sus ausencias, con las mismas facultades que corresponden a éste, En el supuesto de que la mencionada suplencia no pudiera efectuarse le sustituirá el/la secretario/a.

Cargos de la Asociación: Secretario/a:

- Asistirá al Presidente y lo representará cuando éste así lo determine.
- Gestionar el cumplimiento de acuerdos según las instrucciones que reciba.
- Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales.
- Redactar las actas y custodiar los libros oficiales, así como el sello oficial.
- Redactar y firmar la correspondencia que deba mantener en el ejercicio de sus funciones.
- Expedir certificados con el visto bueno del Presidente.
- Organizar y dirigir el archivo de todas las dependencias y ser responsable de la custodia de la documentación.

Cargos de la Asociación: Secretario/a:

- Informar al Presidente de la Asociación con la debida antelación a los días señalados para la celebración de las sesiones, las listas de los asuntos sobre los que haya de deliberarse o tomar acuerdo, a fin de que aquél
- Velar por el buen funcionamiento de la Asociación.
- Concurrir, salvo imposibilidad por causas justificadas, con el Presidente de la Asociación, a todos los actos convocados por los órganos representativos. Cuando el desarrollo de la Asociación así lo requiera, podrá tener un Vicesecretario General que auxiliará al Secretario General en su cometido.

Cargos de la Asociación: Vocero/a:

Sera el encargado de dirigirse a los representantes de la institución, con la información consignada en las actas de los encuentros, las cuales tendrán la información relevante de la reunión.

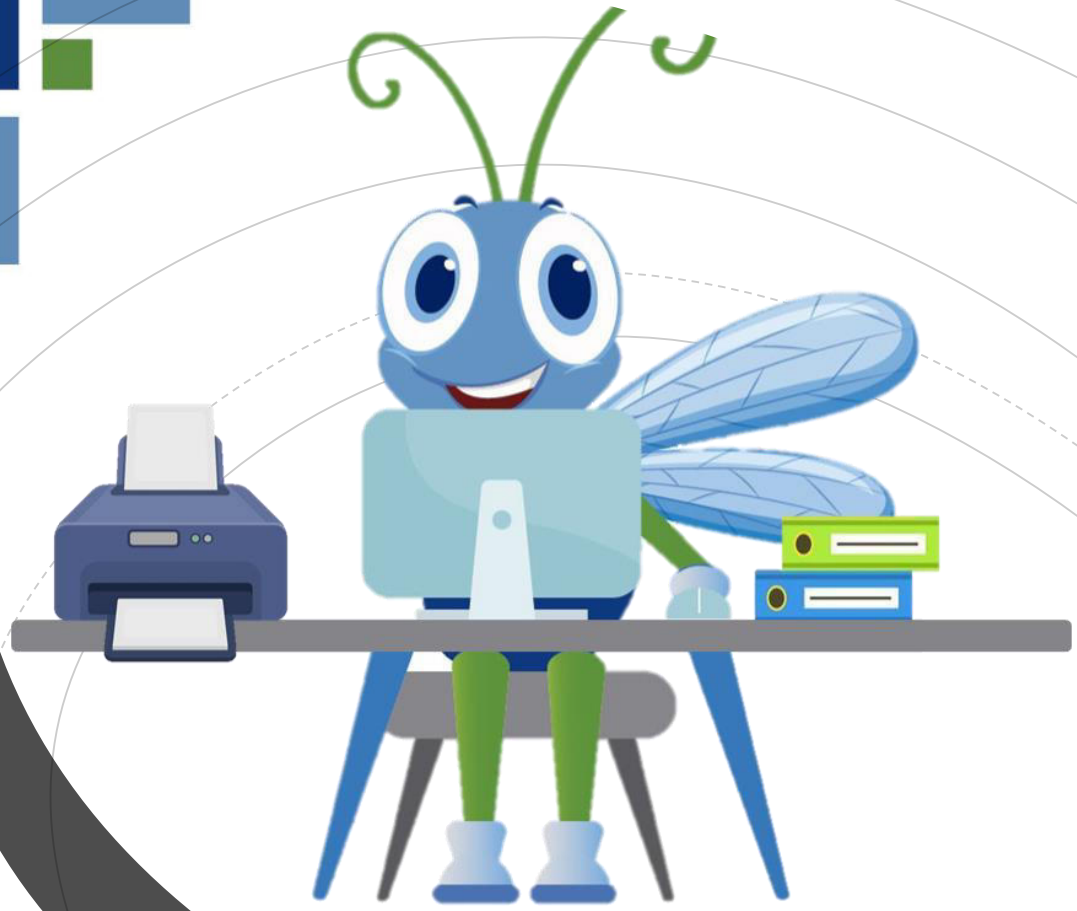
Santillana
La clínica 5 estrellas

Encuentros:

- Se deben realizar cada 3 meses, para informar a los asociados sobre los servicios, normas de utilización, tramite de quejas, sugerencias, reclamos, proyectos y avances de la institución.

Decisiones y Votos:

- Las decisiones se tomarán por la mayoría absoluta de votos de los asistentes
- Cada asociado tendrá derecho a un voto. Los asociados convocados no podrán delegar su representación mediante representación escrita o verbal.



Clínica Santillana, comprometida con la Política de Participación Social en Salud

Santillana
La clínica 5 estrellas

¿Quiénes pueden hacer parte de la asociación de usuarios?

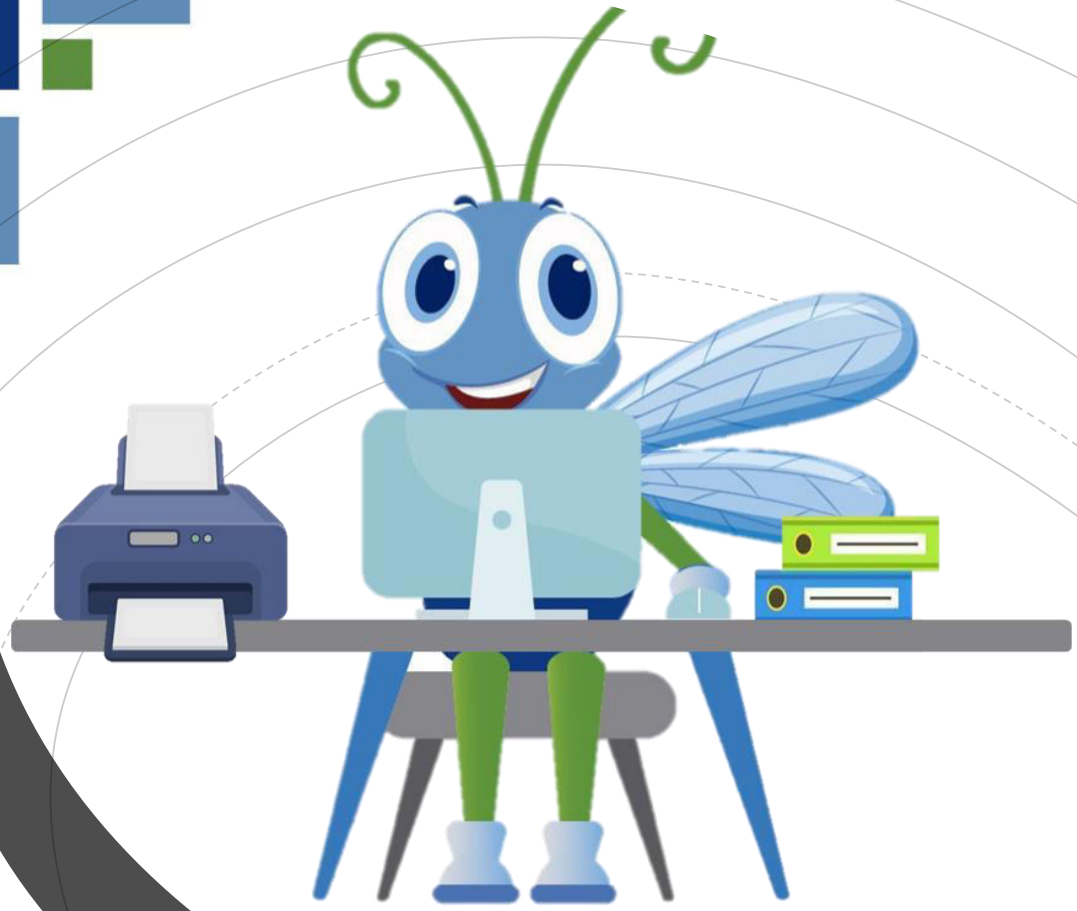
Cualquier persona que haya sido o sea usuaria de los servicios prestados por el Centro Médico de Especialistas (CME) S.A. – Clínica Santillana puede pertenecer a esta asociación, la cual cuenta con personería jurídica.

Santillana
La clínica 5 estrellas

¿Quiénes pueden hacer parte de la asociación?

- Sus integrantes participan como usuarios de la institución, no como representantes de algún sector específico, a través de un trabajo voluntario.
- La máxima autoridad de la asociación es la asamblea y su funcionamiento se rige por lo definido en sus estatutos, elaborados de manera participativa.

Santillana
La clínica 5 estrellas



Clínica Santillana, comprometida con la Política de Participación Social en Salud

Santillana
La clínica 5 estrellas

Derechos y Deberes de los Usuarios

Santillana

Siéntase como en casa

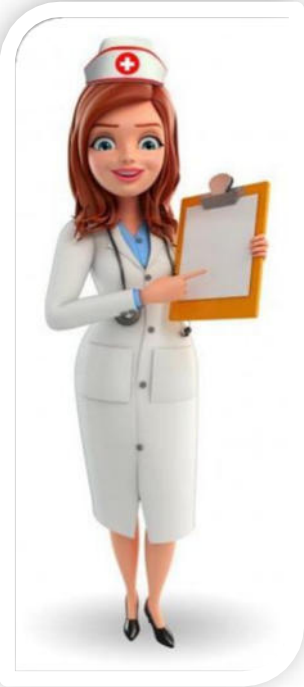
¿Qué son los Derechos y Deberes de los Usuarios?

- **Los Derechos:** Conjunto de principios y normas expresivos de una idea de justicia y de orden, que regulan las relaciones humanas en toda sociedad y cuya observación puede ser impuesta de manera coactiva.

Tomado de: La RAE (Real Academia Española)

- **Los Deberes:** Aquello a lo que las personas están obligadas bien sea por razones de orden moral, por determinación de las leyes o como resultado de las obligaciones contraídas o los contratos que han podido celebrar.

Tomado de: Diccionario panhispánico del español jurídico



Santillana
Siéntase como en casa

Derechos del Usuario

- **Elección**

- Derecho a elegir libremente el profesional por el que quiere ser atendido, teniendo en cuenta los recursos de la clínica.

Santillana
Siéntase como en casa

Derechos del Usuario

Comunicación

- Derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara sobre el proceso de atención.

Santillana
Siéntase como en casa

Derechos del Usuario

- **Respeto y dignidad**

- Derecho a recibir un trato digno y humanizado respetando sus creencias y costumbres.

Santillana
Siéntase como en casa

Derechos del Usuario

- **Confidencialidad**

- Derecho a que todos los informes de las historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta.

Santillana
Siéntase como en casa

Derechos del Usuario

Seguridad en la atención

- Derecho a ser atendido en condiciones de seguridad y recibir durante todo el proceso de atención la mejor asistencia.

Santillana
Siéntase como en casa

Derechos del Usuario

- **Información**

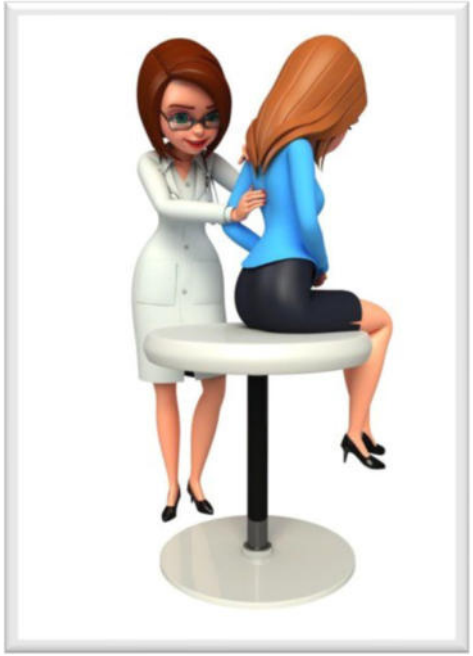
- Derecho a ser informado sobre los costos de lo servicios recibidos.

Santillana
Siéntase como en casa

Derechos del Usuario

Acompañamiento

- Derecho a recibir visitas y/o contar con acompañante permanente durante su proceso de hospitalización, según caso o aforo.



Santillana
Siéntase como en casa

Derechos del Usuario

Espiritualidad

- Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual y/o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

Santillana
Siéntase como en casa

Derechos del Usuario

Investigación y entrenamientos

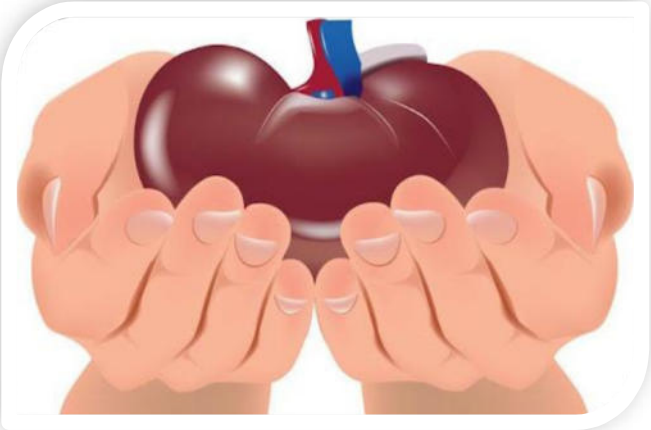
- Derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones y aceptar o rechazar la participación del personal en entrenamiento.

Santillana
Siéntase como en casa

Derechos del Usuario

Libre determinación

- Derecho a que se le respete la voluntad de la aceptación/negación de la donación de sus órganos.



Santillana
Siéntase como en casa

Derechos del Usuario

Morir dignamente

- Derecho a morir con dignidad y a que se respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

Santillana
Siéntase como en casa

Deberes del Usuario

- **Autocuidado**

- Es su responsabilidad hacer lo que el medico y su equipo han decido para ayudarle a sanar, cuidando integralmente de su salud.

Santillana
Siéntase como en casa

Deberes del Usuario

Información

- Informar al personal medico de manera veraz, clara y completa sobre su estado de salud, tratamientos recibidos y aspectos socioeconómicos requeridos para su atención.

Santillana
Siéntase como en casa

Deberes del Usuario

Compromiso

- Cumplir con las normas establecidos en la institución, hacer uso adecuado de los recursos, equipos e infraestructura y seguir las normas para una sana convivencia.

Santillana
Siéntase como en casa

Deberes del Usuario

- **Respeto**

- Brindar un trato digno y humando al personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios.

Santillana
Siéntase como en casa

Deberes del Usuario

Medio ambiente

- Contribuir al cuidado del medio ambiente y cumplir con la correcta clasificación de los residuos hospitalarios.

Santillana
Siéntase como en casa

Deberes del Usuario

- **Protección**

- Adoptar las medidas de seguridad según lineamientos dados por el personal medico asistencial que lo atiende.

Santillana
Siéntase como en casa

Deberes del Usuario

- **Retribución**

- Pago oportuno de lo servicios prestados por la clínica.

Santillana
Siéntase como en casa

Deberes del Usuario

- **Facilitar la actividad medica**

- Permitir el ejercicio libre de la profesión medica, sin presiones, respetando su juicio clínico (Diagnostico y Tratamiento) y su libertad prescriptiva.

Santillana
Siéntase como en casa

Rutas de Evacuación

Santillana

Siéntase como en casa

- Nuestra clínica cuenta con señalización sobre las rutas de evacuación y puntos de encuentro, con la finalidad de reducir al mínimo las posibles consecuencias sobre perdidas de perdidas humanas, bienes generales y del ambiente que pudieran derivarse de la situación.
- Que debemos hacer en un caso de emergencia :

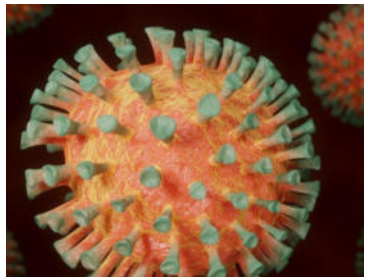
1- Mantener la calma (Seguir indicaciones de la brigada de emergencia).

2- No usar ascensores.

3-Dar prioridad a niños, adultos mayores y mujeres gestantes.

- Clasificación de la emergencia:

1. Natural: Vendaval, granizada, movimiento sísmico, erupción volcánica.
2. Tecnológico: Incendios, explosión, colapsos estructurales, etc.
3. Social: Hurtos, asaltos, bomba, atentados y vandalismos.



Residuos Hospitalarios

Santillana

Siéntase como en casa

¿Cómo maneja la clínica los residuos hospitalarios?

- CLINICA SANTILLANA busca preservar la salud de las comunidades.
- Los residuos generados en la atención en salud, son un factor de riesgo sanitario y ambiental significativo por lo que adoptamos la Resolución 2184 del 2019 para la gestión integral de los residuos y su separación.

Santillana
Siéntase como en casa

Resolución 2184 del 2019

Color blanco

Color negro

Color Rojo

Santillana
Siéntase como en casa

PELIGROSOS	NO PELIGROSOS	NO PELIGROSOS
RESIDUOS Biosanitarios. Anatomopatológicos. Cortopunzantes. Químicos.	RESIDUOS Ordinarios e inertes.	RESIDUOS Reciclables.
Como residuos de biopsias, partes y fluidos corporales, apósitos, gasas, guantes, tapabocas, entre otros.	Como empaques de papel. Papel toalla, resto de alimentos no contaminados.	Como cajas de medicamentos, guantes, papel archivo.

Santillana
Siéntase como en casa

Lavado de Manos

Santillana

Siéntase como en casa

¿Cómo realizar una correcta higiene de las manos?

- La higiene de las manos puede realizarse frotando las manos con un preparado de base alcohólica o lavándose con agua y jabón, usando la técnica y el producto adecuado, las manos quedan libres de contaminación potencialmente nocivas.

Santillana
Siéntase como en casa

Pasos para un buen lavado de manos

Santillana
Siéntase como en casa

¿Cuándo se realiza el lavado de manos?

- Realizar una higiene de las manos no es simplemente una opción, es una cuestión de sentido común y de buenas practicas.

- La realización o no de esta tiene consecuencias en la transmisión de agentes patógenos y en el desarrollo de enfermedades

Santillana
Siéntase como en casa

¡Muchas gracias por su atención!

Santillana
Siéntase como en casa

ACTO ADMINISTRATIVO 001-2023

POR MEDIO DEL CUAL SE CONFORMA LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO MÉDICO DE ESPECIALISTAS C.M.E S.A - CLINICA SANTILLANA.

CONSIDERANDO

La POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) Resolución 2063 de 2017 es un esfuerzo del Ministerio de Salud y Protección Social para dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud en el marco de la Ley 1438 de 2011, la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 y la Ley Estatuaria de Participación 1757 de 2015.

Se entiende la Política como: "Proyectos y actividades que un Estado diseña y gestiona a través de un gobierno y una administración pública, con fines de satisfacer las necesidades de una sociedad". En tal sentido, las Políticas son instrumentos que permiten la realización de respuestas a las necesidades de grupos y poblaciones. En el caso de la participación social en salud las necesidades son aquellas situaciones o condiciones que impiden, afectan, debilitan que la ciudadanía incida o decida sobre el derecho a la salud.

Es necesario recordar que la Ley 100 de 1993, en su artículo 153, modificado por el artículo 3 de la Ley 1438 de 2011, estableció como principio del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en su numeral 3.10, la participación social, que es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del Sistema en conjunto y para tal efecto se reglamentó el Decreto 1757 de 1994, compilado en la parte 10 capitulo 1 título 1 del artículo 2.10.1.1.1 del Decreto Único 780 de 2016.

RESUELVE

En la ciudad de Manizales, siendo las 3:00 p.m. del día 20 de enero del 2023, en las instalaciones del Centro Médico de Especialistas CME Clínica Santillana, se reunieron en Asamblea General de conformación, las personas abajo firmantes, acatando la convocatoria por medio de correo electrónico y llamadas, con el propósito de conformar la ASOCIACIÓN DE USUARIOS DEL CENTRO MÉDICO DE ESPECIALISTAS C.M.E S.A - CLINICA SANTILLANA, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 100 de 1993 y demás normas concordantes.

VIGENCIA

El término de duración de la Asociación es indefinido, sin embargo, puede disolverse en cualquier tiempo por las causales y mediante los procedimientos que establezcan la ley y los Estatutos.

LECTURA Y APROBACIÓN DEL ACTA

La presente acta fue leída y aprobada y en constancia de todo lo anterior se firma por el presidente y secretaria de la asociación.

El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado a los 20 días del mes de enero del 2023.

Presidente

Secretario