

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA INSTITUCIONALES

La ESE Hospital Rosario Pumarejo de López, en su misión de prestar servicios integrales de salud de mediana y alta complejidad en el Departamento del Cesar y su área de influencia, con talento humano idóneo comprometido con el mejoramiento continuo, la atención segura, humanizada, centrada en el usuario, la familia en su contexto multiétnico y cultural, fortalecido con la relación docencia servicio y la sostenibilidad financiero y ambiental; presenta los mecanismos de participación ciudadana.

Son todos aquellos instrumentos tendientes al 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. Los mecanismos de participación ciudadana dispuestos por la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López son:

Audiencia pública de rendición de cuentas: En el primer trimestre de cada año se realiza una convocatoria e invitación directa en donde la E.S.E. Hospital Rosario Pumarejo de López, presenta a la ciudadanía la gestión de la vigencia anterior, espacio en donde la ciudadanía puede realizar preguntas, sugerencias, propuestas.

Preguntas, Quejas, Reclamos, Felicitaciones, Denuncias, Sugerencias y otras solicitudes de información: se gestionan a través del formulario ubicado en la página web institucional, acceso habilitado en el menú Atención y servicios a la Ciudadanía- peticiones, reclamos, quejas y denuncias; adicionalmente, en los diferentes puntos de la prestación de los servicios de salud se dispone de buzones debidamente señalizados. Se realiza el seguimiento periódico y publican los informes de seguimiento mensual, en la página web del hospital, a la que puede acceder la ciudadanía y partes interesadas en general, en el menú Transparencia y acceso a la información pública.

Espacios de participación: Son todos aquellos momentos presenciales o virtuales de interlocución entre el hospital y la ciudadanía, que se desarrollan desde la relación docencia servicio. Son conformados por los espacios de diálogo académicos y de participación ciudadana. Es de anotar, que el grupo de valor de las instituciones educativas tiene gran relevancia en esta instancia.

Medios: Son los canales a través de los cuales se realiza la interrelación con los grupos de interés de la Entidad. Conforman los medios, la página web institucional, redes sociales institucionales, líneas telefónicas, correos electrónicos institucionales, canales de atención presenciales para los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Red de apoyo comunitario IAMII: implementando la ESE, la estrategia Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia, se dispone de mecanismos y estrategias de apoyo institucional y comunitario que favorezcan la continuidad de las acciones desarrolladas en los diferentes servicios institucionales, con las acciones que madres, padres, familias y cuidadores realizan en sus hogares y comunidades, con el fin de favorecer el desarrollo infantil temprano de todas las niñas y niños. Lo anterior, mediante la articulación con los hogares comunitarios FAMI y Modalidad Familiar.

Asociación de usuarios: Es una agrupación de usuarios del Régimen Contributivo y Subsidiado que vela por la calidad en la prestación del servicio de salud y la defensa de los derechos en salud de los usuarios.

Comité de Participación comunitaria en Salud: Es un escenario de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, en donde se encuentran representantes de organizaciones sociales y comunitarias del municipio de Valledupar, encabezado por el Alcalde o su delegado.

Veedurías Ciudadanas en Salud: Proceso de Control Social como mecanismo transversal que contribuye a la eficiencia administrativa, la participación ciudadana, la transparencia y la lucha contra la corrupción. De tal manera, las Veeduría ciudadanas para ejercer el Control Social, tendrá acciones lideradas por la ciudadanía y acompañadas por la Entidad, permitiendo así forjar una participación social efectiva mediante el diálogo directo y permanente entre la administración y los veedores ciudadanos en salud, brindándoles facilidad de acceso a la información sobre la gestión y ejecución de los recursos públicos del sector.

Comité de ética hospitalaria: grupo interdisciplinario que se ocupan de las consultas, estudio, consejo y docencia frente a los dilemas éticos que surgen en la práctica de la atención médica hospitalaria. Se constituyen así en instancias o espacios de reflexión que buscan apoyar y orientar metódicamente tanto a profesionales como a pacientes.

Servicio de información y atención al usuario: La ESE Hospital Rosario Pumarejo de López, cuenta con una oficina de información y atención al usuario (SIAU), cuyo objetivo principal es garantizar y velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios a través de acciones que tiendan a facilitar la información. La oficina está ubicada a la entrada de la institución - consulta externa, y cuenta con un profesional en Trabajo Social como coordinador y un equipo psicosocial de apoyo.

Oficina de Humanización: Servir como estrategia para fortalecer la calidad de los servicios de la institución, en apoyo a la gestión de SIAU, a través de la información proporcionada por los usuarios por medio de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y trámite de quejas. Permite medir la satisfacción del usuario sobre la atención brindada en las diferentes unidades funcionales, con el fin de implementar correctivos en la atención de forma inmediata o en la brevedad de lo posible, y proporcionar un servicio de calidad.