



MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA EN EL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE SALUD DE NARIÑO

- Servicio de Atención a la Comunidad —SAC ubicado en el primer piso del Instituto Departamental de Salud de Nariño IDSN (Calle 15 No. 28 - 41 Plazuela de Bomboná - San Juan de Pasto)
- Un sistema electrónico de Atención al Usuario para quejas reclamos y felicitaciones (<http://p-qrs.idsn.gov.co/index1.php>)
- Buzón de sugerencias ubicados en las 3 sedes;
 - Central calle 15 No. 28-48 Plazoleta de Bombona
 - Laboratorio de salud pública Barrio Corazón de Jesús Pasto y sede de Enfermedades
 - Transmisibles por vectores (ETV) municipio de Tumaco.

GENERALIDADES DE LA PARTICIPACION CIUDADANA

• **¿Qué es la participación ciudadana?:** se refiere a que las personas hacen parte de las decisiones gubernamentales en el ámbito local, regional o nacional dentro de acciones democráticas participativas directas, aportan a la construcción de soluciones a los problemas sociales, optimizando los recursos.

• **¿Qué es la participación comunitaria?:**

es el derecho de las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud. En esta forma de participación, se genera un trabajo cooperativo para la gestión en salud, identificando problemas y las posibles soluciones, buscando el bienestar familiar y comunitario

• **¿Qué es la participación social en salud?;**

En un principio, derecho fundamental y deber constitucional que le permite a usted como usuario de los servicios de salud y de las organizaciones de la comunidad a comprometerse verdaderamente con el desarrollo y a intervenir activamente en la toma de decisiones gubernamentales, y así construir un buen vivir.

• **¿Cómo se puede participar en los procesos de Participación Social en Salud?**

La persona interesada debe estar decidida a informarse y esclarecer sus inquietudes y necesidades, las cuales deben estar encaminadas a mejorar la prestación de los servicios en salud y calidad de vida de nuestra comunidad.

• **¿Cuáles son los espacios, formas y maneras de ejercer el control y la Participación Social en Salud?:**

Puede ejercerse a través de los siguientes espacios:

- servicio de atención a la comunidad (SAC)
- servicio de Atención a los usuarios (disponibles en cada institución o entidad de salud)
- COPACOS, Asociación de usuarios (disponibles en cada institución o entidad de salud)
- comités de ética hospitalaria, consejos territoriales de seguridad social en salud y veedurías en salud.

- **¿Qué es un servicio de Atención a la comunidad en Salud?;**

Las EPS e IPS públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al sistema general de seguridad social en salud.

El instituto departamental de salud de Nariño (SEDE BOMBONA – Primer Piso) cuenta con un servicio de atención a la comunidad y/o usuarios (SAC, SIAU), donde se brinda información, orientación, gestión y respuesta oportuna a los requerimientos ciudadanos para ejercer su derecho fundamental a la salud.

- **¿Qué es el comité de Participación Comunitaria en salud (COPACO)?**

El COPACO (comité de participación comunitaria en salud), es un espacio de concertación donde confluyen las organizaciones que tienen presencia en la localidad, el COPACO esta conformado por organizaciones sociales o comunitarias.

- **¿Qué son las asociaciones de usuarios en salud?**

Son un grupo de personas afiliadas al sistema general de seguridad social en salud de los regímenes contributivo, subsidiado y población no afiliada, que tienen derecho a recibir servicios de salud de acuerdo a su sistema de afiliación. Sus acciones se dirigen a velar por la calidad y oportunidad de los servicios de salud, así como por la defensa y el cumplimiento de los derechos y deberes de todos los usuarios.

- **¿Qué es “el consejo territorial de seguridad social en salud” ?:**

Es un espacio de toma de decisiones en el que se desarrollan políticas concertadas frente al sistema general de seguridad social en salud que asesora a las direcciones de salud de las respectivas jurisdicciones en la formulación de los planes, estrategias, programas y proyectos de salud en la orientación de los sistemas territoriales de seguridad social en salud.

- **¿Qué son las veedurías ciudadanas en salud?:**

Es un mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública. (ley 850 de 2003)





NUESTROS DERECHOS EN SALUD

- Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
- Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de Beneficios de manera oportuna, si requiere un servicio que no esté incluido, también lo puede recibir.
- Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud
- Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años
- Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible
- Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos
- Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas
- Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
- Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada
- Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad
- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible
- Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
- Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- Ser informado sobre los costos de su atención en salud
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica
- Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada
- Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza



NUESTROS DEBERES EN SALUD

- Cumplir con las citas asignadas o canceladas con anticipación cuando no puede asistir
- Responder y procurar por el cuidado integral de su propia salud y de la comunidad
- Asumir las decisiones sobre su salud
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud
- Traer los documentos requeridos para los tramites respectivos
- Afiliar al sistema de seguridad social a todo el núcleo familiar e informar sobre cualquier cambio que surja
- Usar correctamente los servicios y las instalaciones del instituto/entidad de salud
- Mantener respeto por el personal asistencial y administrativo del instituto/entidad y a los otros pacientes, familiares y acompañantes

