



AVANCES POLITICAS INSTITUCIONALES.



E.S.E. Hospital Departamental
San Antonio de Padua
LA PLATA

“Hospital Humanizado y Seguro
es Nuestro Compromiso”





Política de Participación Ciudadana





JUSTIFICACIÓN

El Hospital Departamental San Antonio de Padua busca generar espacios de participación ciudadana una intervención libre, democrática y transparente en los procesos que se adelantan y en los cuales deben estar inmersos los colaboradores, usuarios y comunidad en general, además de mantener excelentes canales de comunicación.

OBJETIVO

Dar a conocer a los colaboradores la política de participación ciudadana y la política de servicio al ciudadano.



Fortalecimiento Institucional

- Definición del recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación en desarrollo de la Política de Participación Ciudadana.
- Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación social.
- Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud.

Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud

- Educar al usuario en temas de salud
- Asignación de citas con los especialistas en el Hospital.
- Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación.

Impulso a la cultura de la salud.

- Implementación el procedimiento de PQRS a través de los diferentes canales.
- Publicación y actualización de información de la cartelera habilitada para SIAU.
- Implementación del procedimiento de satisfacción de los usuarios.
- Promover los deberes y derechos de los usuarios al cliente interno y externo.



Indicadores

Proporción de colaboradores que conocen e implementan la Política de Participación Ciudadana:

Número de Colaboradores evaluados que conocen la Política de Participación Ciudadana / Número total de colaboradores evaluados *100.

Numero de publicaciones en la pagina web/ numero de personal que visitan la página web*100.

Numero de capacitaciones programadas para educar al usuario/ número de capacitaciones realizadas*100.



Número de Colaboradores evaluados que conocen la Política de Participación Ciudadana / Número total de colaboradores evaluados *100.

Numero de colaboradores que evaluados que conocen la política de participación ciudadana.	168
Número total de colaboradores evaluados.	344
Porcentaje de cumplimiento	48.8%

Numero de publicaciones en la página web/ número de personal que visitan la página web*100.

Para este periodo la institución se encuentra adelantando las gestiones pertinentes para la creación de la página web.

Numero de capacitaciones programadas para educar al usuario/ número de capacitaciones realizadas*100.

Número de capacitaciones programadas para educar al usuario.	12
Número de capacitaciones realizadas	12
Porcentaje de cumplimiento	100%



Política de Servicio al Ciudadano





JUSTIFICACIÓN

Con la creación de esta política se pretende generar una cultura de servicio al ciudadano diseñada de conformidad con la misión de la entidad la cual promulga una atención segura, humanizada y de calidad.

OBJETIVO GENERAL

Implementar en la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua, la política de servicio de al ciudadano de forma clara, con el fin de propiciar una atención humanizada y de calidad, mejorando la satisfacción del usuario.

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLITICA.

Todos somos Atención al Usuario: Los colaboradores son el gran factor de éxito que facilita la gestión y el logro de los objetivos de la política de servicio y atención al usuario, razón por la cual los servidores públicos contarán con formación y capacitación referente a temas de servicio al ciudadano y conocimiento de la política.

Socialización y divulgación derechos y deberes: Dar a conocer a los usuarios y funcionarios del Hospital San Antonio de Padua los derechos y deberes, con el fin de garantizar el pleno cumplimiento de los mismos.

Adecuación de la prestación del servicio: Brindar atención preferencial e incluyente a niños, niñas y adolescentes, adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en situación de vulnerabilidad y/o personas en condición de discapacidad.

Incentivos a los colaboradores: A partir de las felicitaciones recibidas por los usuarios se implementarán incentivos a los colaboradores que hayan sido felicitados por su buena atención.

Retroalimentación de los requerimientos de los usuarios: Dar a conocer de manera mensual a cada líder del proceso y/o servicio las PQRS, necesidades o expectativas de los usuarios y de esta manera garantizar el efectivo ejercicio de sus derechos.

Acceso a la información. La divulgación proactiva de la información pública y la respuesta a PQRS, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de información realizadas por los usuarios.

Uso del lenguaje claro. La comunicación entre el usuario, el equipo de salud y personal administrativo es el vehículo que permite que el ejercicio de derechos de los usuarios sea efectivo. La información que se transmita a través de todos los canales institucionales debe ser en lenguaje claro, homogénea, oportuna, objetiva, veraz, completa, actualizada, accesible y motivada.

INDICADORES

Proporción de colaboradores que conocen e implementan la Política de servicio al ciudadano:

Número de Colaboradores evaluados que conocen la Política de servicio al ciudadano / Número total de colaboradores evaluados *100.

Número de personas encuestadas sobre número de personas satisfechas *100.



Número de Colaboradores evaluados que conocen la Política de servicio al ciudadano / Número total de colaboradores evaluados *100.

Numero de colaboradores	344
Numero de colaboradores que contestaron la evaluación	184
Porcentaje de cumplimiento	53.4%

Número de personas encuestadas sobre número de personas satisfechas *100.

Número de personas encuestadas	4.831
Número de personas satisfechas	4.734
Porcentaje satisfacción global	98%



POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD





JUSTIFICACIÓN DE LA POLÍTICA

La participación es el ejercicio del poder de que cada una de las personas puedan transformar la esfera de público en función del bien común, este marco posibilita que la comunidad construya calidad de vida y tome acciones transformadoras con valores íntegros que permitan socialmente que la salud fortalezca su tejido social para así poder avanzar en la garantía del derecho a la salud y desarrollar políticas ciudadanas que impulsen la institucionalidad y consolide el vínculo con cada de una de las partes interesadas.

OBJETIVO

Garantizar a la ciudadanía el derecho a la participación social en salud

INDICADORES DE SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS EN LA POLÍTICA

Proporción de Socialización de la Política a Colaboradores

Número de Colaboradores a quien se Socializo la PPSS
_____ * 100

Numero de Colaboradores de la E.S.E

Proporción de Mecanismos de Participación Ciudadana

Numero de Mecanismo Institucionales de Participación Ciudadana Activos en el Periodo a evaluar
_____ * 100

Numero de Mecanismo Institucionales de Participación Ciudadana contemplados por la institución (Plan de Medios: Facebook, Instagram, WhatsApp, Pagina Web, Rendición Cuentas, Asociación de Usuarios, Boletines, Carteleras)

Proporción de PQRSF Gestionados

Numero de PQRSF Gestionadas
_____ * 100 (537 PQRSF año 2021)

Numero de PQRSF Recepcionadas

Línea 1

Fortalecimiento del reconocimiento de la ciudadanía activa en salud

Estrategia 1

La Institución cuenta con los recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos.

Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud.

Línea 2

Fortalecimiento institucional para profundizar la ciudadanía activa en salud

Estrategia 2

Propender por la representatividad institucional, que facilite la coordinación entre los usuarios del Sistema de Salud y los entes responsables y vinculados con la salud (asociación Usuarios, representante gremios producción).

Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.

Línea 3

Fortalecimiento de la organización social autónoma en salud y de las formas de participación en salud.

Estrategia 3

Conformar y/o consolidar mecanismos y espacios en busca de la participación ciudadana.

Implementar una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria.

Línea 4

Articulación de acciones de la E.S.E HDSAP con los grupos de valor y asociación de usuarios para el crecimiento continuo.

Estrategia 4

Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones.

Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.

Línea 5

Fortalecimiento de la gestión social territorial en el occidente del Huila para la garantía del derecho a la salud.

Estrategia 5

La institución dará cumplimiento al direccionamiento del ente territorial

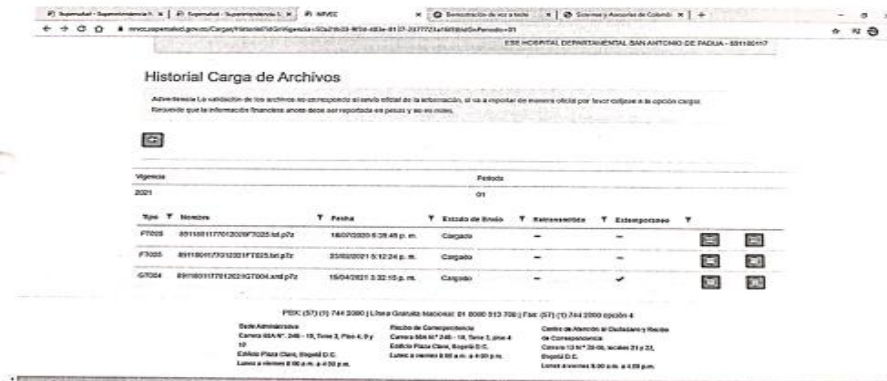


E.S.E. Hospital Departamental

San Antonio de Padua
LA PLATA

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

SOPORTE CARQUE POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD AÑO 2021



Para el año 2021 se trabajaron 17 actividades las cuales fueron cargadas en la fecha establecida.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

SOPORTE CARGUE POLITICA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD 2022

CRONOGRAMA PPSS 2022 E.S.E HDSAP

Nombre y GUID Archivo	Entidad reportadora	Orden Llegada	Fecha Recepción	Fecha Proceso	Estado	Registros	OK	ER
PPS190PPSS20221231N00009116011 7.txt.p7z Tamaño: 12.79 KB - Firma OK OK - Valido SI 2205b0c76474-43e4-42c9- 064c250d7204	ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA (N091160117) Licencia CCI2275605	1	2022-03-30	2022-03-30	CT	23	23	0

Para el año 2022 se asistió a capacitación sobre la elaboración de la PPSS teniendo en cuenta que para esta vigencia se deben trabajar 23 líneas cada una con sus respectivas actividades.



COMITÉ DE ETICA E INTEGRIDAD





Adoptado median Resolución No 001 de fecha 04 de enero de 2022.

OBJETIVO:

Propender por la humanización en la atención de los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.

SESIONES DEL COMITÉ: se reunirá de manera mensual de manera ordinaria o extraordinaria cuando así se requiera (año 2021 8 sesiones)



E.S.E. Hospital Departamental

San Antonio de Padua

LA PLATA

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

GRACIAS

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”