



**DIRECCIÓN GENERAL
DE SANIDAD MILITAR**

ABC

**ATENCIÓN AL USUARIO
Y PARTICIPACIÓN
SOCIAL**



SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES



**DIRECCIÓN GENERAL
DE SANIDAD MILITAR**

ABC

ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL



SUBSISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES



OFICINA DE LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO

(Ley 2052 del 25 de agosto de 2020. Artículo 17.)



La Dirección General de Sanidad Militar, dando cumplimiento a la Ley 2052 de 2020, Artículo 17. "Oficina de la relación con el ciudadano", dispone dentro de su planta de personal de una dependencia única de relación con el ciudadano denominada, Grupo Atención al Usuario y Participación Social – GRAPS, ubicada a nivel directivo donde se lideran las políticas y estrategias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de la Función Pública, como también lo dispuesto por la Superintendencia Nacional de Salud - Supersalud.

Lo anterior, en beneficio de los afiliados del SSFM y demás ciudadanos, donde a través de los escenarios de relacionamiento creados por esta oficina, pueden acceder a información de la entidad, adelantar trámites, participar en la formulación de planes, en la construcción de soluciones a problemas públicos y realizar control.

¿Qué es el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares?

(Acuerdo 075 de 2020. Artículo 4)



Comprende el direccionamiento estratégico, la implementación de los procesos y procedimientos para facilitar el ejercicio de la participación social, identificar las necesidades y requerimientos de los usuarios para conseguir una mejora continua, promover la protección y promoción de los derechos y deberes de los usuarios, fortalecer la participación social y la prestación de los servicios de salud humanizados, bajo los principios de eficiencia, democracia, transparencia y calidad.

¿Cuál es la Política del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares?

(Acuerdo 075 de 2020. Artículo .5)

Promover una cultura de servicio que se enfoque en el trato humanizado, asegurando accesibilidad, calidad, oportunidad y continuidad en los procesos administrativos y asistenciales, siempre respetando los derechos de los usuarios y cumplimiento de sus deberes. Esto busca garantizar el derecho a la participación social creando espacios que fomenten la democratización y participación, apoyando así el proceso de mejora continua.



Derechos de los usuarios del subsistema de salud de las Fuerzas Militares

- » Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garantice una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- » Recibir atención de urgencias de manera oportuna según la necesidad de su estado, sin que se requiera presentar documentos o hacer un pago antes.
- » Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- » Obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de estos.
- » Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
- » Recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
- » Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones que tengan sobre los procedimientos.



- » Se debe garantizar que la historia clínica se maneje de forma confidencial y reservada, y que solo pueda ser accesible a otros con el permiso del paciente o según lo establecido por la ley. Además, el paciente tiene derecho a revisar toda su historia clínica sin costo y a recibir una copia de esta.
- » Se debe proporcionar durante todo el proceso de la enfermedad, atención de calidad por parte de los trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- » Tiene derecho a la entrega y acceso adecuado y rápido a las tecnologías y medicamentos requeridos.
- » El usuario debe recibir atención médica en un entorno limpio, seguro y con respeto a la privacidad.
- » Se debe asegurar que toda la información proporcionada sobre el acceso a los servicios de salud y las condiciones de salud y enfermedad de una persona será confidencial. Sin embargo, los familiares podrán acceder a esta información en situaciones permitidas por la ley o las autoridades, bajo las condiciones que se establezcan.
- » El usuario debe obtener información acerca de los medios oficiales para hacer reclamaciones, quejas y sugerencias, así como para contactarse con la administración de las instituciones, y también se debe recibir una respuesta por escrito.
- » Puede solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
- » Se le debe respetar la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

En ningún momento se permitirá que el paciente sufra tratos crueles o inhumanos que perjudiquen su dignidad, tampoco se le forzará a soportar sufrimiento que se puede evitar, ni a padecer enfermedades que tienen posibilidad de tratamiento.

- » No se deben transferir las responsabilidades administrativas y burocráticas que deben asumir quienes están a cargo o participan en la prestación del servicio.
- » Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

Deberes de los usuarios del subsistema de salud de las Fuerzas Militares

- » Velar por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- » Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- » Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- » Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- » Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del Subsistema.
- » Cumplir las normas del sistema de salud.
- » Actuar de buena fe frente al Subsistema de Salud.
- » Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- » Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.





Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos (PQRSR)

Brindar canales de atención a los usuarios es una manera de asegurar un buen servicio, ya que les permite expresar sus necesidades, satisfacciones y descontentos respecto a los servicios de salud.

Aprende más sobre el proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugereencias y Reconocimientos (PQRSR).

¿Qué es una PQRSR?

» PETICIÓN

Solicitud verbal o escrita de carácter respetuoso, mediante el cual cualquier persona por motivos de interés general o particular realiza al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, con la cual se busca la resolución de una situación, prestación de un servicio, información o requerimiento documental, entre otros, tendrá respuesta en un término de 10 días hábiles.



» QUEJA

Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad, tendrá respuesta en un término de 15 días hábiles.

» RECLAMO

Es el derecho de carácter respetuoso que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta relacionada con la prestación indebida de un servicio propio del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, tendrá respuesta en un término de 10 días hábiles.

» SUGERENCIA

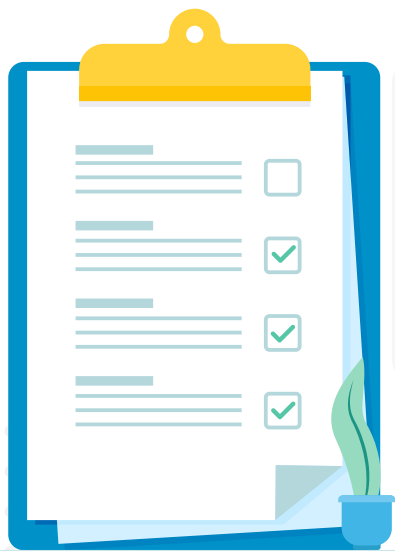
Propuesta que formula un usuario de manera respetuosa a través de los medios de recepción institucionales y de carácter oficial para el mejoramiento y fortalecimiento de los servicios que brinda el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, tendrá respuesta en un término de 15 días hábiles.

» RECONOCIMIENTO

Acción mediante la cual se hace una distinción, reconocimiento o se enaltece a una persona, institución, proceso o procedimiento, por sus características, cualidades o rasgos y servicios prestados dentro de su misionalidad y funcionalidad dentro del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares, tendrá respuesta en un término de 30 días hábiles.

» PETICIONES IRRESPECTUOSAS, OSCURAS O REITERATIVAS

toda petición debe ser respetuosa para no ser rechazada por parte de la dependencia o servidor competente, lo que debe producirse a través de acto debidamente motivado y contra lo cual procede recurso de reposición. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición, se deberá devolver al interesado para que la corrija dentro de los 10 días siguientes a su recepción. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición.



Al radicar una PQRSR, se debe tener en cuenta la siguiente información.

- » Nombres y apellidos completos del peticionario/afectado, incluyendo el número del documento de identidad, número telefónico y la dirección de correo electrónico.
- » El objeto de la PQRSR.
- » Las razones en las que fundamenta la PQRSR.
- » Documentos que desea anexar.
- » Firma del peticionario/afectado cuando fuere el caso.



Para tener en cuenta

Los usuarios podrán radicar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones a través de los canales de información establecidos para la recepción de PQRSR:

- » **ATENCIÓN PRESENCIAL:** Establecimientos de Sanidad Militar – oficinas de atención al usuario.
- » **PÁGINA WEB:** módulo PQRSR <https://pqr.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=34445>.
- » **CHAT:** todos los lunes de 9:00 A.M. a 4:00 P.M. <https://www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/tools/phplive//phplive.php?d=0&onpage=livechatimagelink&title=Live%20Chat%20Image%20Link&token=6b5603bbcb1d663f4357de85c7b264b&tokey=7ae3e2567a9b4632c2f06e046b52b0a4>
- » **ATENCIÓN TELEFÓNICA:** PBX 3238555 EXT 1250, horario de lunes a viernes de 8:00 AM a 12 M y DE 1:00 PM a 5:00 PM.
- » **CORREO ELECTRÓNICO:** atencion.usuario@sanidad.mil.co
- » **ESCRITO O POR CORRESPONDENCIA:** AV CALLE 26 # 69 – 76, Bogotá, torre 3, piso 4, Centro Empresarial Elemento, horario de lunes a viernes de 8:00 AM a 4:00 PM.



Participación social en salud

La participación social al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar es vista como la alternativa para la cooperación de los usuarios; conocer su opinión con respecto a los servicios y la formulación de potenciales acciones de mejoramiento.

- » **Participación social en salud:** 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.
- » **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.
- » **Participación Comunitaria:** es el derecho de las organizaciones comunitarias a participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.
- » **Participación en las instituciones:** es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados. Tiene como objetivo de contribuir en el mejoramiento de la prestación del servicio en salud.

Escenarios de participación social en salud en el SSFM



Asociaciones de usuarios

Organización sin ánimo de lucro conformada por afiliados del régimen contributivo y subsidiado, en este se vela por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias.



Veedurías ciudadanas en salud

Son un mecanismo de control social, mediante el cual, hombres y mujeres vigilan, fiscalizan y controlan la administración y gestión del sector público y privado en el manejo de recursos públicos o desarrollo de actividades de interés público.



Espacios interinstitucionales

Son los diferentes escenarios de participación a los que las instituciones entregan una invitación a participar como escenario de interacción con los usuarios.



Audiencia Pública

La Rendición de Cuentas, es un mecanismo de participación que permite a los ciudadanos ejercer su derecho de control social a la gestión pública.



Jornadas trimestrales de participación

Se realizan en los Establecimientos de Sanidad Militar, para presentar a los usuarios, asociaciones y veedurías, la gestión de cada trimestre. En estos espacios los usuarios pueden sugerir aspectos que contribuyan al fortalecimiento de la prestación de los servicios de salud.



Espacios de hablando con el director

Es un espacio propio del Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares, en donde existen reuniones con representantes de asociaciones y veedurías para presentar acciones de mejora y propuestas en el territorio y en los grupos que representan.



Comités de ética

Son espacios al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar de los que hace parte un representante de la asociación de usuarios. Su objetivo es asesorar y formular recomendaciones sobre aspectos éticos.



Humanización de los servicios de salud

¿Qué es humanizar los servicios de salud?

La humanización abarca desde el nivel estratégico hasta la operación en la prestación de los servicios de salud, a través del trato digno, respetuoso, con cordialidad y calidez, brindando la debida orientación y comunicación accesible, oportuna y permanente, respetando las dimensiones psicológicas, biológicas, social y espiritual de la persona, enmarcado en la ética, los valores y principios.

Decálogo de humanización

HUMANIZAR ES DEBER DE TODOS



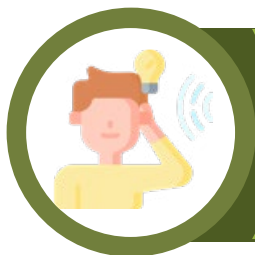
Todos hacemos parte del SSFM, por eso participo activamente, cumplo con los deberes, y genero nuevas dinámicas que favorecen el Subsistema de Salud.

COMUNICAR

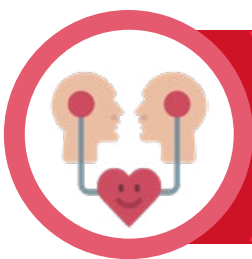


Reconozco las necesidades del Usuario, indago sobre cómo se siente más cómodo para llamarle, soy claro con lo que la institución quiere expresar y los procedimientos a realizar.

ESCUCHAR



Atiendo al mensaje en su totalidad, es decir, presto atención no solo a lo que se dice (al contenido) sino también al “cómo se dice”, fijándome en los elementos no verbales.



SER EMPÁTICO

Reconozco qué necesidades tienen los usuarios, me coloco en los zapatos del otro para saber cómo proceder.

VALIDAR LAS EMOCIONES:

Reconozco las emociones de los usuarios, las gestiono adecuadamente y acompaño el proceso.



SER TOLERANTE

Respeto a las diferencias de opinión, religión, interés político, gustos, costumbres y características físicas, en las diferentes circunstancias en las cuales nos encontremos.



RESPETAR

Reconozco las diferencias, las valido y no emito juicios de valor, en todos los escenarios dentro de la prestación de servicios de salud, (funcionario-usuario; usuario-funcionario y funcionario- funcionario).

PROMOVER EL BUEN TRATO



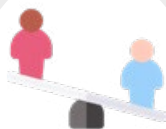
Ofrezco un trato cordial, un saludo. Reconozco a los usuarios y promuevo pautas de empatía como factores que ayudarán a dinámicas del buen trato.

SER CÁLIDO EN LA ATENCIÓN



Transmito al usuario y su grupo familiar empatía y una actitud diligente y optimista, propiciando un ambiente agradable para los usuarios y el entorno laboral.

EQUIDAD



Actúo de manera imparcial a la hora de reconocer el derecho de cada uno. La equidad se adapta a las necesidades particulares de cada persona con el fin de hacer lo más justo. Prestando los servicios de salud sin distinción alguna de rango o grado, tipo de afiliación o grupo poblacional.





DIRECCIÓN GENERAL DE SANIDAD MILITAR

 **@SanidadMilCo**

 **@DirSanidadMilitar**

 **Dirección General de Sanidad Militar**

www.sanidadfuerzasmilitares.mil.co

Línea Nacional: 018000 111335

PBX: 601 3238555