

No. OFI20-51644 MDN-DVGSESDDBDS

Bogotá D.C., 22 de julio de 2020 12:13

Señores

**RED NACIONAL DE VEEDURIAS DE SALUD MILITAR Y POLICÍA
VEEDURÍA CIUDADANA SANIDAD MILITAR REGIÓN CARIBE**

Calle 50 N° 36-46

Email: jvurbinasanchez@gmail.com; veeduria.sm.regioncaribe2016@gmail.com

Medellín – Antioquia

Asunto: Respuesta a observaciones, recomendaciones y conclusiones realizadas al Acuerdo de Atención al Usuario y Participación Social.

Documento de origen allegado a esta despacho vía electrónica el día 7 de julio de 2020 y radicado con EXT.20- 50746 del 07 de Julio de 2020, suscrito por la Red Nacional De Veedurías de Salud Militar y Policía - Veeduría Ciudadana Sanidad Militar Región Caribe.

Respetado Señores,

En referencia al documento dirigido a los miembros del Consejo Superior de Salud Militar y de la Policía Nacional, en el cual manifiestan una serie de observaciones y conclusiones frente a la revisión y estudio del Acuerdo de Atención al Usuario y Participación Social, con toda atención, me permito informar que de conformidad a las respuesta emitidas por la Dirección General de Sanidad Militar y la Dirección de Sanidad de la Policía Nacional (documentos adjuntos), se consolidaron las respuestas correspondientes a cada uno de los aspectos observados del Proyecto de Acuerdo por el cual se establecen las Políticas y Estrategias del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social para El SSMP, así

Observación 1. *“El proyecto **ATEUS**, debe definir claramente la inclusión de los usuarios en sus formas de participación, asociaciones de usuarios y veedurías de salud. Existe la necesidad de desarrollar las capacidades de los usuarios para que logren cumplir un rol activo y el desarrollo pleno en salud. Se deben fortalecer las instancias formales y autónomas que desarrollen procesos participativos para impulsar la incidencia, exigencia y decisión en la gestión de políticas, planes y programas de salud”.*

Respuestas: El Acuerdo en su contexto general, tiene definida las instancias de participación, las cuales se encuentran contenidas en el articulado del Acuerdo, así:

Carrera 54 No. 26 - 25 CAN

www.mindefensa.gov.co

Twitter: @mindefensa

Facebook: Mindefensa Colombia

Youtube: Mindefensa Colombia

Instagram: Mindefensa Co



Identificador : XdrF qYGE zJcr eT1c leZX 8TgH +B4=
Validar en <https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica>

ARTÍCULO 5°.- POLÍTICA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL. En el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, se fomentará la cultura del servicio basada en el trato humanizado, propendiendo por la accesibilidad, calidad, oportunidad y continuidad de los procesos administrativos y asistenciales, en el marco del respeto de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de sus deberes, por medio de la creación de espacios de democratización y participación social que faciliten el proceso de toma de decisiones de la alta Dirección en cada uno de los Subsistemas Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

ARTÍCULO 6°.- FINALIDAD DE LA POLÍTICA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL. La finalidad de la Política del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social, es generar espacios de participación con el propósito de obtener información oportuna, medible y cuantificable que permita a cada uno de los procesos de la institución, monitorear periódicamente la gestión de los Subsistemas, identificando necesidades y expectativas de los usuarios y grupos de interés, propendiendo por el mejoramiento continuo para alcanzar los resultados esperados en la prestación de los servicios de salud, de acuerdo con el Modelo de Atención Integral en Salud.

ARTÍCULO 7°.- PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL. Se establecen como principios orientadores del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social, además de los consagrados en las normas que rigen al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional y el Modelo de Atención Integral en Salud del SSMP, los siguientes:

- a. Reconocer a todas las personas como seres Integrales.
- b. Considerar la opinión del usuario, como una oportunidad de retroalimentación y mejora de los procesos.
- c. Permitir bajo el marco de la Ley y las competencias otorgadas en la misma, la intervención de la ciudadanía en los espacios generados para su participación.
- d. Reconocer que el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social, es el conjunto de actores, redes tecnológicas y asistenciales, dispositivos, proyectos y recursos que interactúan entre sí y con el entorno, con el propósito de comprender y satisfacer las necesidades de los usuarios y grupos de interés del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
- e. Propender por la satisfacción del usuario.
- f. Trato personalizado con el usuario.



- g. Vocación del servicio, centrada en el reconocimiento y respeto a la dignidad humana.

ARTÍCULO 8.- DE LAS DEPENDENCIAS DE ATENCIÓN AL USUARIO EN EL SSMP.-

Los Subsistemas tendrán una dependencia de atención al usuario de manera personalizada a nivel Central en la Dirección General de Sanidad Militar, Dirección de Sanidad de la Policía Nacional, en la Dirección de Sanidad de cada Fuerza o como se denominen en su organización interna; estas Direcciones serán las responsables de implementar y operativizar las políticas y lineamientos establecidos en el presente acuerdo, a través de mecanismos y canales de comunicación e interacción con los usuarios que faciliten la obtención de información oportuna, medible y cuantificable para identificar las necesidades y expectativas de los usuarios y grupos de interés, para el mejoramiento continuo con el fin de contribuir en el cumplimiento de los resultados esperados en la prestación de los servicios de salud, de acuerdo con el Modelo de Atención Integral en Salud.

ARTÍCULO 9°.- ESTRATEGIAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL. Para la operatividad del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social desde el nivel del Aseguramiento hasta la prestación de servicios, el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, centrará su gestión a través de las siguientes líneas de acción:

1. La Humanización en la prestación de los servicios de salud.
2. Orientación e Información en la prestación de los servicios de Salud.
3. Gestión de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reconocimientos (**PQRSR**).
4. **Participación Social.**
5. Evaluación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social.

PARÁGRAFO 2°.- Al interior de los Subsistemas se deberán expedir los lineamientos que permitan adaptación y operativización de los procedimientos correspondientes a las cinco líneas de acción de atención al usuario y participación social; así como los actos administrativos que permitan posicionar las dependencias de atención al usuario, con el fin de aumentar el nivel de resolución de estas, aumentando la calidad y agilidad del servicio, brindando experiencias positivas a los usuarios.

CAPITULO IV

LINEA DE ACCIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

Carrera 54 No. 26 - 25 CAN

www.mindefensa.gov.co

Twitter: @mindefensa

Facebook: Mindefensa Colombia

Youtube: Mindefensa Colombia

Instagram: Mindefensa Co



Identificador : XdrF qYGE zJcr eT1c leZX 8TgH +B4=
Validar en <https://www.mindefensa.gov.co/SedeElectronica>

ARTÍCULO 20°.- DEFINICIÓN LINEA DE ACCIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL.- La Línea de Acción para la Participación Social en la Salud, comprende el ejercicio de cumplimiento de los deberes y derechos de los afiliados y beneficiarios del SSMP para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria por medio de mecanismos eficaces que permitan identificar los canales de recepción, medios electrónicos y presenciales, tecnologías de información, para analizar conjuntamente con los usuarios temáticas e iniciativas que favorezcan los espacios de participación, promoviendo el intercambio de información entre los usuarios y el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Los mecanismos de participación social al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, se consolidan a nivel individual y colectivo; la participación tiene como finalidad promover la democratización de los servicios, en beneficio de la equidad y la eliminación de barreras de accesibilidad.

PARÁGRAFO.- El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional deberá implementar la línea de acción de Participación Social en Salud, descrita en el presente acuerdo, que permita fortalecer los procesos de participación social, acorde a sus capacidades y bajo el marco de sus competencias y facultades que le han sido otorgadas en la normatividad legal vigente.

ARTÍCULO 21°.- MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN. A través del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, se promueve el derecho de la participación en salud fomentando espacios de comunicación y diálogo entre los grupos de interés, que permitan generar cultura de corresponsabilidad en términos de derechos y deberes de los usuarios y de los Subsistemas, contribuyendo a la transparencia, la eficacia y la eficiencia de la gestión de los servicios de salud, bajo las competencias y facultades otorgadas por la ley a cada uno de los actores, en pro del mejoramiento continuo de los servicios de salud.

ARTÍCULO 22°.- OBJETIVOS DE LA LINEA DE ACCIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN SOCIAL. La Línea de Participación Social al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional debe estar fundamentada en los siguientes objetivos:

- a. Promover y orientar las acciones de participación social hacia el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas en salud del SSMP.



- b. Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de los usuarios, a través de los canales de recepción institucionales y de carácter oficial, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna por parte del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional dentro los términos otorgados por la ley.
- c. Promover la participación para impulsar la corresponsabilidad en términos de derechos y deberes de los usuarios, veedurías ciudadanas y asociaciones de usuarios para difundir la cultura de la salud y el auto cuidado.
- d. Suministrar la información para la rendición de cuentas que permita la identificación de prioridades en salud, las condiciones de accesibilidad del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

ARTÍCULO 23°- RENDICIÓN DE CUENTAS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL.

PARÁGRAFO 2°.- El Modelo Integrado de Planeación y Gestión, contempla dentro de su desarrollo los parámetros a tener en cuenta para la implementación de esta estrategia de participación y en este sentido cada Subsistema de Salud debe armonizarlo con lo establecido en el Sistema Integrado de Gestión del SSMP.

ARTÍCULO 25°.- OBJETIVO Y MECANISMOS DE MEDICIÓN DE LA LINEA DE ACCIÓN DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL. El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional diseñará e implementará mecanismos o herramientas, metodologías de análisis e indicadores, que permitan realizar la medición de la evaluación del Sistema de Atención al Usuario y Participación Social, con el objetivo de identificar las fortalezas y oportunidades de mejora en las diferentes líneas de acción establecidas en el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social, que sirva de insumo para los procesos establecidos en cada Subsistema, para la toma de decisiones de la alta dirección.

Observación 2. *“No puede considerar los honorables miembros del CSSMP imponer limitaciones a nuestros representantes elegidos por voto popular, relacionadas con perfil profesional, posición en las asociaciones y veedurías..... Entonces, como se anota, las Alianzas o Asociación de Usuarios pueden, según el caso, **constituirse como les convenga, teniendo como referencia empresas, sociedades mutuales, ramas de actividad social y económica,** sindicatos, ordenamientos territorios u otros tipos de asociación; es decir, su régimen será el del derecho privado.*



Consecuente de lo anterior es que, las **Alianzas y/o Asociaciones de Usuarios se regirán por sus estatutos y reglamentos internos; lo cual incluye, las formas de membresía. Esto quiere decir que, los estatutos de cada Alianza y/o Asociación de Usuarios deberá prever quiénes pueden ser miembros de cada una de estas y su forma de ingreso.**

En virtud de la participación que la Constitución confiere a la comunidad, es decir a los usuarios de la salud, el SGSSS, expidió el Decreto 1757 de 1994 “por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994”, norma que en la actualidad se encuentra compilada en el Decreto 780 de 2016 “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”, el cual dispone en su artículo 2.10.1.1.9, que las instituciones del SGSSS, garantizarán la participación ciudadana, comunitaria y social en todos los ámbitos que corresponda, conforme a las disposiciones legales aplicables.

Así las cosas y en los términos que prevé la transcripción normativa, tenemos que las Alianzas o Asociaciones de Usuarios son agrupaciones integradas por los afiliados de los regímenes del SGSSS, que se conforman con el fin de velar por la calidad del servicio y la defensa del usuario ante las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS y las Empresas Promotoras de Salud - EPS, del orden público, mixto y privado, imponiendo además a las EPS e IPS, el deber de convocar a los afiliados de dichos regímenes para que integren tales asociaciones.

Ahora bien, el control social en salud puede ser realizado a través de veedurías a nivel ciudadano, institucional y comunitario, precisamente, de acuerdo a lo consagrado en el literal c) del artículo 20 del Decreto 1757 de 1994, a nivel institucional la veeduría en salud se realiza mediante el ejercicio de las funciones de las asociaciones de usuarios, los comités de ética médica y la representación ante las juntas directivas de las instituciones prestatarias de servicios de salud y las entidades promotoras de salud.

Siendo así y de acuerdo con lo establecido en el **Título VII, Capítulo II, Numeral 2.1.2, de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud**, para el ejercicio de la función de veeduría los miembros de las asociaciones de usuarios deben observar las mismas inhabilidades, impedimentos e incompatibilidades que para tal efecto establece la norma que reglamenta las veedurías ciudadanas, es decir, los artículos 22 del Decreto 1757 de 1994 y 19 de la Ley 850 de 2003, que rezan: Para ser veedor ciudadano en cualquiera de sus niveles se requiere no estar incurso en régimen de inhabilidades e incompatibilidades de conformidad con el régimen legal.

En conclusión y en uso del derecho de participación del cual gozan los usuarios del Sistema de Salud Militar y de Policía, se tiene que no existe restricción que prohíba, que, tanto en un ESM, como en una IPS, Red Externa, se formen independientemente una de la otra, una Alianza o Asociación de Usuarios., o una veeduría en salud.



Los textos anteriores corresponden, el primero al proyecto de acuerdo ATEUS del año 2019, en el **segundo para el año 2020 se le agrego el texto subrayado al proyecto. Esta es la segunda vez que se intenta poner requisitos, prohibiciones e incompatibilidades a los usuarios que aspiran a desempeñarse en las instancias del sistema de salud de las Fuerzas Militares y Policía; además se ha pretendido establecer requisitos académicos de nivel profesional o tecnológico y la prohibición de reelección.**

Llevamos tres (3) tres propuestas, con el proyecto de Acuerdo de Participación Social y Atención al Usuario; los tres difieren en sus planteamientos al respecto; se pretende interferir, poner talanqueras a la legítima aspiración de los usuarios.

Llama poderosamente la atención que los señores asesores hayan emitido concepto jurídico favorable, a algo tan metódicamente direccionado. Solo falta que en el artículo y párrafo citen nombres de los impedidos. Considero que las personas que estructuraron este proyecto de acuerdo tendrán una justificación legal o jurídica a sus argumentos, que intentan establecer impedimentos, incompatibilidades, prohibiciones o conflicto de intereses, facultad reservada al legislativo”.

Respuesta: Con referencia a esta observación y de conformidad al procedimiento establecido para el control de legalidad, se realizó la consulta a la Secretaría General del Ministerio de Defensa y los asesores jurídicos del Despacho del Viceministerio de GSED y Bienestar, quienes conceptúan que el inciso segundo y texto del párrafo, debe ser eliminado del acuerdo, por lo cual se realizaron los ajustes correspondientes en el texto del Proyecto de Acuerdo.

En cuanto a la participación, tal como se ha expresado en todo el documento, el objetivo de este Acuerdo es establecer políticas y estrategias para el Sistema de Atención al Usuario y Participación Social al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional (SSMP), en cumplimiento mandatorio de las normas vigentes, tal como se expresa en su **ARTÍCULO 5°.- POLÍTICA DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL**. En el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, se fomentará la cultura del servicio basada en el trato humanizado, propendiendo por la accesibilidad, calidad, oportunidad y continuidad de los procesos administrativos y asistenciales, en el marco del respeto de los derechos de los usuarios y el cumplimiento de sus deberes, por medio de la creación de espacios de democratización y participación social que faciliten el proceso de toma de decisiones de la alta Dirección en cada uno de los Subsistemas Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Con relación a los cambios que han surgido al proyecto de Acuerdo, son debido a la socializaciones realizadas, como mecanismos de incentivar la Participación Social en



Salud de nuestros afiliados en el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y Policía Nacional (SSFM) y las partes interesadas, este acuerdo ha sido socializado con los usuarios, asociaciones, veedurías y entes de control, quienes han presentado observaciones, sugerencias, por lo cual se han realizado ajustes, que obedecen a este documento final; así mismo es importante resaltar que este documento fue estructurado con la participación de los funcionarios delegados por los Subsistemas de Salud Militar y de la Policía Nacional, en sesiones de trabajo que dieron origen a cambios de forma y de fondo los cuales se encuentran documentadas mediante actas, motivo por el cual se han dado los cambios al mismo.

Cordialmente,

Capitán de Navío (RA) **ORLANDO SEGURA GUTIÉRREZ**
Secretario Técnico Consejo Superior de Salud Militar y de la Policía Nacional

Anexo: Respuesta emitida por DIGSA a las observaciones de veedores al Acuerdo de Atención al Usuario y Participación Social.. Radicado No 10138/MDN-COGFM. Dieciséis (16) Folios
Tres(03) Folios. Oficio No S-2020034410-DISAN. Respuesta emitida por DISAN PONAL a las observaciones de veedores al Acuerdo de Atención al Usuario y Participación Social.

Proyectó: CN (RA) Orlando Segura Gutiérrez - Coordinador Grupo Estratégico en Salud y Secretaria

Firmado digitalmente por : ORLANDO SEGURA GUTIERREZ
CORDINADOR GRUPO GESS