

	FUERZA AEROESPACIAL COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020

Acta Consecutivo No.	FAC-S-2023-063388-AG	Lugar y Fecha	ESM 81052,30-08-2023
-----------------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Asunto	Reunión usuarios - Tema: Participación social en salud		
Oficina Productora	Atención al Usuario		
Hora Inicio	10:00	Hora Finalización	11:30
Ausentes	N/A		

Orden del día:

- 1- Convocatoria
- 2- Canales de Comunicación.
- 3- Derechos y deberes usuarios.
- 4- Gestión de PQRSR.
- 5- Mecanismos de participación ciudadana.
- 6- Fin.

Desarrollo:

La participación social 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.

1. Convocatoria:

Se realiza la invitación para la jornada de participación para los usuarios adscritos al Establecimiento de Sanidad Militar CACOM3, donde se invitaron 426 usuarios por medio de correo electrónico así:





2- Canales de comunicación

El ESM CACOM-3 cuenta con diversos canales de atención, mediante los cuales se reciben las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o reconocimientos

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020

CANALES DE COMUNICACIÓN

9

El ESM 81052 del CACOM 3 se permite informar a sus usuarios los canales de comunicación dispuestos para la radicación de PQRSR (Petición, quejas, reclamos, solicitudes y/o reconocimientos):

Correo electrónico: ana.munoza@fac.mil.co

Telefónico: 315-689-3086

Presencial: Oficina atención al usuario ubicada en el servicio de atención prioritaria.

Página web:

- DIGSA <https://pqr.sanidadfuerzasmilitares.mil.co/index.php?idcategoria=34445>
- PORTAL.SIS <https://portal.saludsis.mil.co/>

¡Estamos trabajando por una salud de altura!



Derechos y deberes de los usuarios

En concordancia con la Carta Trato Digno a los Usuarios de la Dirección General de Sanidad Militar, se mencionan los derechos y deberes que tienen los usuarios adscritos al Subsistema de Salud de las Fuerzas Militares.

Derechos:

- A conocer sus derechos y obligaciones
- A acceder a los servicios y tecnologías de salud que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad y al suministro y dispensación de medicamento
- A la prestación del servicio de salud según su complejidad
- A elegir libremente el profesional de la salud según disponibilidad.
- A una comunicación plena y clara con el equipo de salud.
- A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley
- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
- A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad
- A que no se trasladen los cargos administrativos que le corresponde asumir
- A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres
- A reclamar y sugerir mejoras en el servicio

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020

Deberes:

- Actuar de buena fe y cumplir las normas frente al Subsistema de Salud
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio
- Informar a los responsables y autoridades de todo acto o hecho que afecte el Subsistema.
- Cumplir las citas programadas y atender los requerimientos del personal administrativo y central de salud
- Informar oportunamente la exclusión de beneficiarios por muerte o separación o cumplimiento del límite de edad
- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad
- Atender las recomendaciones formuladas en los programas de prevención
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la salud y la vida de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud
- Usar adecuada y racionalmente los recursos del Subsistema de Salud.

DERECHOS USUARIOS

 A conocer sus derechos y obligaciones

 A acceder a los servicios y tecnologías de salud que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad y al suministro y dispensación de medicamento

 A la prestación del servicio de salud según su complejidad

 A elegir libremente el profesional de la salud según disponibilidad

 A una comunicación plena y clara con el equipo de salud

 A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley

 A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada

 A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad

 A que no se trasladen los cargos administrativos que le corresponde asumir

 A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres

 A reclamar y sugerir mejoras en el servicio

DEBERES USUARIOS

 Actuar de buena fe y cumplir las normas frente al Subsistema de Salud

 Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio

 Informar a los responsables y autoridades de todo acto o hecho que afecte el Subsistema

 Cumplir las citas programadas y atender los requerimientos del personal administrativo y central de salud

 Informar oportunamente la exclusión de beneficiarios por muerte o separación o cumplimiento del límite de edad

 Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad

 Atender las recomendaciones formuladas en los programas de prevención

 Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la salud y la vida de las personas

 Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud

 Usar adecuada y racionalmente los recursos del Subsistema de Salud

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL SSFM



Apreciados Usuarios:

La Dirección General de Sanidad Militar-DIGSA como ente articulador de la prestación de los servicios integrales de salud y los servicios de salud operacional, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios afiliados al SSFM, comprometida en la prestación de servicios de salud con calidad, bajo el lema "un equipo humano al servicio de la salud" Cuenta con talento humano altamente calificado para atender con respeto, calidad y calidez a todos los afiliados y beneficiarios del SSFM que acuden a la DIGSA en busca de orientación y respuesta a sus inquietudes.

Con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales de la ciudadanía, teniendo en cuenta que deben ser protegidos en su integridad, la Dirección General adquiere el compromiso de prestar un servicio respetuoso, diligente, eficaz, ágil, oportuno, transparente y de calidad, sin distinción alguna, en concordancia con la defensa de la dignidad humana y lo establecido en la constitución política de Colombia de 1991, así como el numeral 5 del artículo 7 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo (ley 1437 de 2011) y el Decreto 1166 de 2016.

Por lo anterior, se expide la carta de Trato digno al Usuario, en la cual se da a conocer los derechos, deberes de los usuarios y los canales de comunicación dispuestos para su atención así:

CANALES DE ATENCIÓN



**Avenida Calle 26 No 69 - 76 Torre 3
Piso 4 Bogotá D.C.**



Código postal: 111071



**Correo institucional:
atencion.usuario@sanidad.mil.co**



**Notificaciones judiciales PBX:
PBX: 57 601 323 8555**



**Atención al usuario:
PBX: 57 601 323 8555
ext: 1250**



**Cel: 322 3492342
Lunes a Viernes
8:00a.m. a 4:00p.m.**

DEBERES !

- ! • Propender 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 sistema.
- ! • Cumplir las normas del sistema de salud.
- ! • Actuar de buena fe frente al sistema 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.

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020

DERECHOS

- ✓ • A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- ✓ • Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
- ✓ • A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- ✓ • A 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.
- ✓ • A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
- ✓ • A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- ✓ • A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de esta.
- ✓ • A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- ✓ • A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
- ✓ • A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- ✓ • A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad, de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
- ✓ • A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
- ✓ • A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
- ✓ • A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
- ✓ • A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
- ✓ • A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
- ✓ • Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

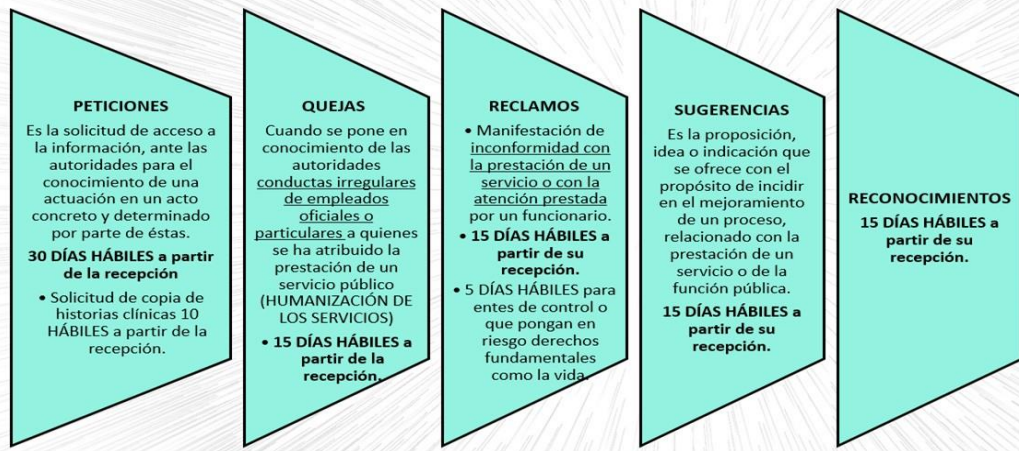


**DIRECCIÓN GENERAL
DE SANIDAD MILITAR**

4- Gestión de PQRSR

La participación social en salud crea mecanismos eficaces que fortalecen los canales de recepción, medios electrónicos, presenciales y tecnología de información que permiten analizar conjuntamente las temáticas e iniciativas de la participación en salud, promoviendo de esta manera el acceso e intercambio de información que coadyuve al mejoramiento de la atención en salud.

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020



5- Mecanismos de participación



Se realiza la invitación al personal de usuarios:

Invitación vs asistencia= 426 vs 144

De esta forma se da por finalizada la actividad.

	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020

Evidencia fotográfica



	FUERZA AÉREA COLOMBIANA	Código:	DE-AYUGE-FR-021
	FORMATO ACTA GENERAL	Versión N°:	2
		Vigencia:	07/05/2020

Actividades a Realizar			
Actividad		Responsable	Fecha Entrega
De acuerdo a lo tratado en la presente acta		ATUS	Bimestral
Convocatoria Próxima Reunión			
Tema	N/A		
Fecha - Hora	N/A	Lugar	N/A



Mayor JENNY ALEXANDRA RAMIREZ CARDOZO
Jefe Establecimiento Sanidad Militar



Técnico Cuarto ANA YAMILE MUÑOZ ALARCON
Técnico Gestión Atención al Usuario

Elaboró: T4. MUÑOZ / GARCA Revisó: Aprobó: T4. MUÑOZ / GARCA