

# **MAGAZINE FUNDACIÓN SIAM**

## **MISIÓN**

**Prestar servicios de salud bajo modelos  
integrales innovadores**

## **VISIÓN**

**Ser líderes de innovación en salud**

## **SOBRE LA GUIA:**

Esta guía Busca dar nociones claras sobre el proceso de Participación social, de tal forma que se garanticen las herramientas e información sobre sus mecanismos y, al mismo tiempo el ejercicio de este derecho, procurando mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados.

Proporciona información básica sobre conceptos generales en Participación social en salud; por lo que es necesario que los colaboradores, indague amplíen y consulten información adicional concerniente al territorio, el estado de las Asociaciones de usuarios, dinámicas de organización, con el fin de mantener actualizados los datos en cada departamento.

## **Preguntas frecuentes:**

### **¿Qué es la Participación Social?**

Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestación y dirección de los procesos, basados en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar social.

### **La participación social comprende:**

**a.** Participación ciudadana: es el ejercicio de los deberes y derechos del

individuo, para aportar a la planeación, gestación, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

**b.** Participación Comunitaria: es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

La participación en las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud:

Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados. Para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

### **¿Quiénes pueden ejercer la participación social?**

Todos los usuarios de sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), a través de la una organización o de manera virtual .

### **¿Cuáles son las formas de Participación en salud?**

En el sector salud existen dos formas de ejercer la participación Social y la participación: la participación social y la Participación en las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS)

### **¿Para qué ejercer la participación en el sector en salud?**

Para contribuir de forma positiva en el fortalecimiento del sistema general de Seguridad Social en Salud (SGSSS) a busca de la garantía de la prestación efectiva del servicio en salud.

## **Tipos de participación en salud:**

### **1. Alianza o asociaciones de usuarios:**

Es una agrupación de afiliados del Sistema General social en Salud (SGSSS) bien sea el régimen contributivo o al régimen Subsidiado, que tiene derecho a realizar los servicios de salud de acuerdo con la naturaleza de su sistema de afiliación; además velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Requisitos para ser parte de la asociación de usuarios de FUDACION SIAM:

- Estar activo en la base de datos de FUNDACION SIAM
- La voluntad de participar activamente

Algunas de las funciones de las alianzas o Asociaciones de usuarios son:

- Asesorar a sus asociados en el ejercicio del derecho de la libre elección y acceso al paquete de servicios.
- Participar en las juntas directiva de las empresas promotoras de salud, sean publicas o mixtas, para proponer y concertar medidas tendientes a mejorar la calidad de los servicios y la atención.
- Informa a la instancia que corresponda y a las instituciones prestataria y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigila que se tomen los correctivos del caso.

- Propender las medidas que mejores la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud.

### **2. Comité de participación ciudadana:**

Es una forma de participación social en salud que tiene como objetivo generar espacios de concertación entre los diferentes actores sociales. Allí se encuentran representantes de organizaciones sociales y comunitarias del municipio, encabezado por el alcalde o su delegado.

Pueden participar todas las organizaciones sociales y comunitarias legal o socialmente reconocidas, que tiene presencia en el municipio cuya delegación este acreditada mediante carta de la respectiva organización.

### **Algunas funciones de COPACOS son:**

Intervenir en las actividades de planeación y asignación de recursos y vigilancia y control del gasto respecto del Sistema General de Seguridad social en salud (SGSSS)

Presentar iniciativas en la salud a la junta directiva del organismo de salud y a las entidades territoriales.

Proponer a quien corresponda la realización de programas de capacitación e investigación.

Consultar e informar periódicamente a las comunidades sobre las actividades y discusiones del comité y decisiones de las juntas directivas.

### **3. Comité de Ética:**

Es una instancia que se deben conformar las instituciones prestadoras de servicio de salud pública privada o mixtas, que oferten servicios de hospitalización, sin embargo, en la FUNDACIÓN SIAM se realiza para el seguimiento de las actividades y espacios programados para participación social.

#### **Algunas funciones del comité de ética son:**

Velar porque se cumplan los deberes y derechos oportunamente.

Proponer las medidas que mejoren la oportunidad, así como la calidad técnica y humana de los servicios de salud.

Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución.

#### **Veeduría ciudadana:**

Es el ejercicio ciudadano, comunitario o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación del servicio y la gestión de los servicios y la gestión financiera de los actores del sistema General de Seguridad en salud (SGSSS). Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrán construir veedurías ciudadanas.

#### **Sus principales funciones son:**

- Contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud
- Propiciar decisiones saludables por parte de las autoridades, la empresa privadas, las entidades públicas y la comunidad.

- Fomentar el compromiso de la colectividad en los programas e iniciativas en salud.

- Velar por la utilización adecuada de recursos

- Coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas.

- Impulsar las veedurías como un mecanismo de educación para la participación.

#### **Rendición de cuentas:**

La rendición de cuentas es la acción, como deber legal y ético que tiene a FUNDACION SIAM con la ciudadanía para conocer los indicadores de salud, gestión financiera satisfacción de usuarios y administración. La audiencia pública se realiza anualmente.

#### **Encuesta de Satisfacción al usuario:**

Ayuda a conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre la calidad en la prestación de trámites, productos y servicios ofrecidos por la FUNDACION SIAM esta se diligencia en entrevista dirigida por nuestras trabajadoras sociales una vez se tenga atención directa o por vía telefónica, con periodicidad mensual.

Otros canales definidos por la organización para escuchar activa son los buzones de sugerencias que se encuentran de forma física en cada sede o a través de nuestra página web <http://www.fundacionsiam.org/> en el icono de CONTACTENOS

**Fundación SIAM**

**CONTÁCTENOS**

En Fundación SIAM estamos atentos a sus solicitudes y sugerencias. A continuación, le indicamos nuestras sedes y números telefónicos de contacto:

**Bogotá**  
Calle 58A # 35A-12 B. Nicolas de federman  
Teléfono: (1) 7458910

**Apartado**  
Carrera 98 # 103-89, Edif. Oftalmoservicio  
2do piso  
Teléfono: (4) 8286401 - 8286400

**Armenia**  
Calle 17 norte # 11-70 Edif. Nogales del  
parque piso P3 y P4  
Teléfono: (6) 7316699

**Bucaramanga**  
Calle 51A # 31-125  
Teléfono Recepción: (7) 6979942  
Teléfono Farmacia: (7) 6979943

**Ibaque**  
Calle 35 #4B-35 B. Cádiz  
Teléfono: (8) 2765933 - 2765932

**Manizales**  
Carrera 24 # 56-84 B. Belén enseguida de la  
Santillana  
Teléfono: (6) 8856072

**Medellín**  
Calle 33 # 74B-246 B. Laureles  
Teléfono: (4) 4488571

**Montería**  
Carrera 4 # 29-19 Edif. Imperial  
Teléfono: (4) 7825562

**Pasto**

Nombre:  
introducir nombre

Correo electrónico:  
introducir correo electr.

Mensaje:  
Escriba su mensaje

Enviar

## Normatividad:

¿Cuáles son las normas que regulan el ejercicio de la participación en salud?

- Constitución Política de Colombia
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías ciudadanas.
- Ley 1122 de 2007: Por la cual se hacen algunas modificaciones en el sistema General de Seguridad social en Salud.
- Ley 1474 de 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, así como la efectividad de la gestión pública.
- Ley 1751 de 2015: Ley estatutaria de la salud, por medio de la cual se regula el derecho fundamental se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2461 de 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

- Decreto 780 de 2016: por medio del cual se expide decreto único reglamentado del sector salud y protección social artículos 2.10.1.1.1 a 2.10.1.1.23.
- Ley estatutaria 1757 de 2015: por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Resolución 2063 de 2017 por la cual se adopta la política de participación social en salud (PPSS)

## DERECHOS DE LOS AFILIADOS DE FUNDACION SIAM

## DECALOGO DEL BUEN TRATO

- 1** Respetar a los demás, tratarlos de la manera en que deseamos ser tratados. Aplica no solo para los usuarios sino para todo el personal independientemente de la condición social, edad, cargo o rol.
- 2** El manejo de conflictos se debe hacer en privado y con las personas indicadas. Controlar las emociones en todas las situaciones demuestra educación.
- 3** Al no estar de acuerdo con algo, se debe actuar con inteligencia, reflexionando sobre la forma de expresarlo, las personas a quienes se va a dirigir y el momento oportuno de hacerlo.
- 4** El trato a los demás debe demostrar cortesía y amabilidad hacia los compañeros, los pacientes, familiares y visitantes. La comunicación oral y presencial, por vía telefónica o escrita debe ser asertiva pero respetuosa.
- 5** Evitar la murmuración y la crítica que afectan negativamente la imagen de quien lo hace y afectan el clima organizacional.
- 6** Debemos ser coherentes con nuestros actos. La honestidad en nuestro comportamiento personal e institucional es una característica indispensable de nuestros colaboradores.
- 7** Aceptar serenamente los errores y fallas que cometemos, así como sus consecuencias; rectificar y ofrecer disculpas.
- 8** Aprender a escuchar consejos y seguir indicaciones de personas con más experiencia o práctica en el trabajo.
- 9** Facilitar acuerdos e identificar situaciones que requieran intervención inmediata antes de que se conviertan en conflictos y direccionarlas a quienes las pueden manejar.
- 10** La tolerancia ante las diferencias individuales, ideas y sentimientos, facilita el trabajo en equipo y la convivencia laboral.



## DERECHOS Y DEBERES de los niños

Nuestra IPS defiende y respeta los Derechos de los niños, y promueve el cumplimiento de sus Deberes, como postulados básicos para un servicio humanizado centrado en la persona.

### Tienes Derecho a:

### Tus Deberes son:

1

Una atención rápida en caso de que esté en peligro tu vida, sin que esté condicionado por opiniones de tus padres u otras personas.

Cuidar de tu salud.

2

Saber la enfermedad que tienes y por qué estás en la Clínica, y que esta información solo tú y tus padres la conozcan.

Contarle al Doctor todo lo relacionado con tu estado de salud.

3

Que cuidemos de tu salud, y a controlar tu dolor cuando se presente..

Informar al personal de salud cuando no te sientas bien o tengas dolor, y seguir sus recomendaciones.

4

Que todos en la Clínica te traten bien.

Respetar a las personas que te atienden

5

Permanecer siempre acompañado por un adulto responsable.

Asegurar la compañía del menor por un adulto responsable

6

Estar en un lugar limpio y seguro

Cuidar los objetos que encuentres en tu habitación y en la Clínica.

7

Recibir los alimentos acordes a tu edad y según tu condición clínica.

Informar preferencias y condiciones especiales de tu alimentación.

8

Tener actividades lúdicas y educativas, de acuerdo con tu edad y condición.

Participar de las actividades lúdicas, en la medida que te sea posible.



## DERECHOS Y DEBERES

### Personas víctimas de violencia sexual

La Fundación SIAM por misión y filosofía está comprometida con el respeto a la dignidad de la persona y la protección del derecho a la salud, en virtud de ello acoge La Ley 360 de 1997 sobre violencia sexual, la cual establece que toda persona víctima de los delitos contra la libertad sexual y la dignidad humana.

#### Usted tiene Derecho a:

1

A ser tratada con dignidad, privacidad y respeto durante cualquier entrevista o actuación con fines médicos, legales o de asistencia social.

2

Ser informada acerca de los procedimientos legales que se derivan del hecho punible.

3

Ser informada de los servicios disponibles para atender las necesidades que le haya causado el delito.

4

Tener acceso a un servicio de orientación y consejería.

5

A una atención integral que incluye exámenes, tratamientos y evaluaciones que sean necesarias.

#### Sus Deberes son:

Colaborar con la información necesaria para su atención.

Acudir a otras instancias cuando lo crea conveniente.

Aclarar sus dudas frente a la utilización de estos servicios.

Utilizar este servicio cuando lo crea necesario

Seguir el tratamiento y orientaciones dadas por el personal que la atiende.





## 4. ¿Sabías que?...

El Derecho de Petición: es el derecho fundamental para presentar peticiones respetuosas por motivos de interés general o de interés particular ante las autoridades o ante los particulares que cumplan funciones públicas, sin necesidad de requerir abogado ni representante legal. A este derecho le deben dar respuesta en forma rápida, oportuna y dentro del término legal vigente, según el tipo de petición encontramos:

**a.** Peticiones de información y documento: usted puede solicitar información si requiere conocer cómo ha actuado la entidad en un caso concreto; también puede examinar documentos públicos que reposen en su poder, o expedir copias de los mismos bajo los parámetros institucionales. El plazo legal vigente para dar respuesta es de 10 días.

**b.** Queja: es una manifestación que usted puede realizar sobre alguna inconformidad por una conducta con respecto al servicio que le ofrece la entidad en general o en particular, de algún funcionario o dependencia, la vigencia para la respuesta es de 15 días.

**c.** Reclamo: manifestación verbal o escrita de una insatisfacción realizada por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad, el plazo de respuesta es de 15 días.

**d.** Consultas: son solicitudes que usted puede efectuar para que la entidad o autoridad manifieste su

conocimiento u opinión sobre los temas o materias que están a su cargo y para la cual se cuenta con un término legal máximo de 30 días para dar respuesta.

**e.** Sugerencia: usted puede realizar alguna recomendación o propuesta con respecto a los trámites o procesos de la entidad, bien sea porque estos no lo satisfacen, o porque cree que existe una forma de hacerlo mejor, la vigencia para respuesta en términos es de 15 días.

Cuando las peticiones de interés general o particular no pueden ser cumplidas en el plazo previsto, el competente lo informará con anticipación al interesado comunicándole los motivos de la demora y señalándole a la vez la fecha en que se resolverá. Tenga en cuenta que el Derecho de Petición tiene carácter fundamental, por ello si la entidad no le ha dado respuesta dentro de los términos establecidos, usted puede acudir a la acción de tutela, para que el juez ordene una respuesta rápida y completa.

**Denuncia:** Mecanismo por medio del que los ciudadanos/clientes, ponen en conocimiento ante la autoridad competente, una conducta posiblemente irregular; para que se adelante la correspondiente investigación

### Acción de Tutela

Es un mecanismo de defensa constitucional con el que usted puede hacer efectivo el cumplimiento de una Ley o un acto administrativo ante una autoridad judicial, con el propósito de proteger sus derechos fundamentales, cuando estos le sean vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier entidad encargada

Correo de atención al usuario:

[atencionalusuario@fundacionsiam.org](mailto:atencionalusuario@fundacionsiam.org)

horarios de atención al usuarios: lunes a viernes de 7:00 am -12:00 y 2:00 pm a 6:00 pm.

dirección de página web : <http://www.fundacionsiam.org/>

teléfono: 318 6690512

En Fundación SIAM estamos atentos a sus solicitudes y sugerencias.  
A continuación, le indicamos nuestras sedes y números telefónicos de contacto:

## Bogotá

Calle 58A # 35A-12 B. Nicolas de federman  
Teléfono: (1) 7458910

## Apartado

Carrera 98 # 103-89, Edif. Oftalmoservicio  
do piso

Teléfono: (4) 8286401 - 8286400

## Armenia

Calle 17 norte # 11-70 Edif. Nogales del parque  
piso P3 y P4  
Teléfono: (6) 7316699

## Bucaramanga

Calle 51A # 31-125  
Teléfono Recepción: (7) 6979942  
Teléfono Farmacia: (7) 6979943

## Cali

Carrera 41 # 5B-75  
Teléfono: (2) 3865170

## Cúcuta

Av. 1E # 15A -55 local 3 B. Caobos  
Teléfono: (7) 5922957 - 5922956

## Ibagué

Calle 35 #4B-35 B. Cádiz  
Teléfono: (8) 2765933 - 2765932

## Manizales

Carrera 24 # 56-84 B. Belén enseguida de la  
Santillana  
Teléfono: (6) 8856072

## Medellín

Calle 33 # 74B-246 B. Laureles  
Teléfono: (4) 4488571

## Montería

Carrera 4 # 29-19 Edif. Imperial  
Teléfono: (4) 7825562

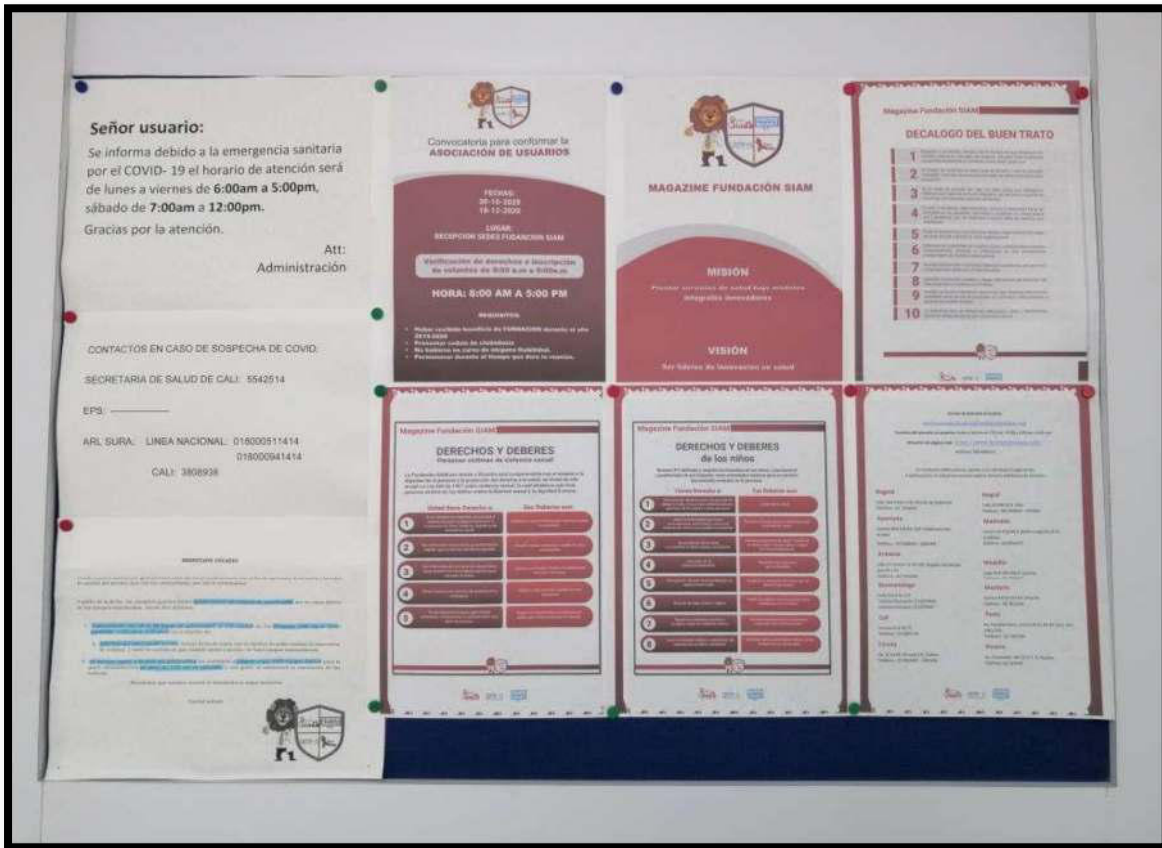
## Pasto

Av. Panamericana, carrera 42 # 18A-94 Cons. 147,  
148 y 149  
Teléfono: (2) 7297295

## Pereira

Av. Circunvalar #8-115 lc 2 B. Rosales  
Teléfono: (6) 324548





## EVIDENCIA DE SOCIALIZACION DE MAGAZINE USUARIOS:

2020-08-06 10:43:16	Entrevista covid-19	Estefania Berrio Lopera	
2020-08-25 10:22:10	JMD	Sandra Milena Suarez Bedoya	
2020-10-06 11:12:59	ENTREVISTA COVID-19	Maribel Sosa Jimenez	
2020-10-13 03:37:39	Entrevista de covid	Maribel Sosa Jimenez	
2020-11-11 03:00:46	ENCUESTA COVID19	Ana Cristina Talaigua Herrera	
2020-12-01 10:43:42	Valoración infectología 2020 3er Corte	Luis Carlos Pardo Gelves	
2020-12-10 10:24:11	ENCUESTA COVID19	Ana Cristina Talaigua Herrera	
2020-12-21 09:01:22	RESULTADO DE GENOTIPO	Nariys Edith Reyes Arroyo	
2021-01-15 01:29:35	ENTREVISTA COVID-19	Estefania Berrio Lopera	
2021-01-18 02:26:35	Valoración infectología 2020 4to Corte	Luis Carlos Pardo Gelves	
2021-02-19 03:22:00	MAGAZINE FUNDACIÓN SIAM	Ana Cristina Talaigua Herrera	

Formatos Huella

Voucher Id	Nota Técnica	Periodo	Archivo
Juntas Médicas			
Otras Impresiones			

2020-04-14 04:37:14	Valoración Infectología 2020-1		 
2020-08-13 08:09:39	Valoración Infectología 2020 2do Corte		 
2020-12-01 10:30:02	Valoración Infectología 2020 3er Corte	Luis Carlos Pardo Gelves	 
2021-01-18 01:43:15	Valoración Infectología 2020 4to Corte	Luis Carlos Pardo Gelves	 
2021-02-19 03:27:00	MAGAZIN FUNDACION	Angela Maria Posso Garcia	 

Formatos Huella

Voucher Id	Nota Técnica	Periodo	Archivo
------------	--------------	---------	---------