**PROYECTO ESCUELAS DE VIDA**

**PRACTICANTES DE LA UNIVERSIDAD SANTIAGO DE CALI**

**Santiago de Cali, 2021**

**TABLA DE CONTENIDO**

[**RESUMEN DEL PROYECTO**](#_xlk6jb1g61v4)3

[**INTRODUCCIÓN**](#_1fob9te)3

[**LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO**](#_3znysh7)5

[**SITUACIÓN PROBLEMA**](#_2et92p0)6

[DEFINICIÓN DEL PROBLEMA](#_tyjcwt) 6

[**OBJETIVOS**](#_3dy6vkm)11

[Objetivo general](#_1t3h5sf) 11

[Objetivos específicos](#_4d34og8) 11

[**JUSTIFICACIÓN**](#_2s8eyo1)11

[**ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**](#_17dp8vu)13

[**EJES DE FORMACIÓN CONTINUA**](#_3rdcrjn)15

[Participación Social en Salud](#_26in1rg) 15

[Humanización en los servicios de Salud](#_lnxbz9) 17

[Acreditación en Salud](#_35nkun2) 18

[Tics en los servicios de salud](#_1ksv4uv) 20

[**MÓDULOS TEMÁTICOS DE LOS EJES DE FORMACIÓN CONTINUA**](#_44sinio)22

[PARTICIPACIÓN SOCIAL:](#_2jxsxqh) 22

[HUMANIZACIÓN EN SALUD:](#_z337ya) 23

[ACREDITACIÓN EN SALUD:](#_3j2qqm3) 23

[TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC´S):](#_1y810tw) 24

[**MARCO LÓGICO**](#_4i7ojhp)25

[Análisis de involucrados](#_2xcytpi) 25

[Cuadro 1.1. Listado de los involucrados.](#_1ci93xb) 25

[Cuadro 2.2. Clasificación de los Involucrados](#_3whwml4) 26

[**Árbol de problemas**](#_qsh70q)29

[**Árbol de Objetivos**](#_3as4poj)30

[**CRONOGRAMA**](#_1pxezwc)31

[MÓDULO 3 AVANZADO](#_49x2ik5) 39

[**BIBLIOGRAFÍA**](#_147n2zr)41

[**ANEXOS**](#_3o7alnk)43

[ANEXO 1. Consentimiento informado](#_23ckvvd) 43

[ANEXO 2. Encuesta](#_32hioqz) 44

[ANEXO 3. Encuesta](#_1hmsyys) 47

# **RESUMEN DEL PROYECTO**

|  |  |
| --- | --- |
| **NOMBRE DEL PROYECTO** | **PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA PARA NUEVOS Y ANTIGUOS INTEGRANTES DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS QUE COMPONEN LA RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E EN LAS COMUNAS 8,9,10,11 Y 12 DE LA CIUDAD DE CALI** |
| **LUGAR DE EJECUCIÓN** | Santiago de Cali, Red de Salud del Centro E.S. E |
| **LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO** | Comunas 8, 9, 10, 11 y 12 |
| **BENEFICIARIOS** | Nuevos y antiguos integrantes de la Asociación de Usuarios de la Red de Salud del Centro E.S.E |
| **IMPORTANCIA DEL PROYECTO** | El proyecto va a permitir fortalecer la gestión comunitaria de las asociaciones de usuarios; mediante la cualificación de sus integrantes en temas relacionados con normas, leyes, salud, y participación social comunitaria, entre otros. |
| **NOMBRE DE LA PERSONA U ORGANIZACIÓN QUE PRESENTARÁ EL PROYECTO** | Jorge Enrique Tamayo Naranjo |
| **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA** | Actualmente no se cuenta con un programa de formación continua que permita capacitar a los miembros antiguos y nuevos de las Asociaciones de Usuarios; incidiendo esto en el no cumplimiento de los objetivos planteados dentro de la política de participación social en salud. |

# **INTRODUCCIÓN**

Las Asociaciones de Usuarios son un organismo de participación ciudadana, que se rige por el decreto N° 1757 de 1994 y la circular externa 047 de 2007 de Supersalud. Las Asociaciones de Usuarios tienen como objeto el garantizar la calidad de los servicios y defender los derechos y deberes de todos los usuarios vinculados a la entidad de salud. Al ser un grupo abierto las personas a partir de los 15 años pueden adquirir la posibilidad de ser miembros y de ejercer su rol dentro de estas; así pues la Asociaciones de Usuarios cumplen con las siguientes labores: Monitorean la prestación, calidad y puntualidad de los servicios de salud, atienden las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilan que se tomen los correctivos del caso si así se requiere, además proponen diversas estrategias que mejoren la calidad técnica y humana de los servicios de salud.

Partiendo del análisis documental realizado, se identificó y priorizó la situación problema, en la cual se refleja la existencia de “Bajos niveles de cualificación en cuanto a aspectos normativos, funcionales y formativos en los nuevos y antiguos integrantes de la Asociación de Usuarios de la Red de Salud del Centro en las comunas 8, 9, 10, 11 y 12”. Esta situación conlleva a la institución a crear el Proyecto Escuelas de Vida, que permita capacitar a las Asociaciones de Usuarios en programas de formación para ejercer un mayor liderazgo a partir de amplios conocimientos que permitan impactar de una manera positiva a las distintas comunidades que representan.

La Red de Salud del Centro que fue originada por medio del Acuerdo 106 de 2003 del Honorable Concejo de la Ciudad Santiago de Cali; presenta el Proyecto Escuelas de Vida como un escenario abierto y permanente que posibilita la formación de los antiguos y nuevos miembros de las Asociaciones de Usuarios de la ESE Centro. Este proyecto tiene como finalidad crear procesos de formación y acompañamiento con los miembros de las Asociaciones de Usuarios para así generar en estos un fortalecimiento y empoderamiento en la gestión de proyectos.

En este sentido, el Proyecto de Escuelas de Vida busca generar en los líderes estrategias de solución concernientes al área de salud, por medio de la apropiación y el manejo de la normativa con la que trabaja la institución, lográndose de esta forma un panorama más amplio del portafolio de servicios que ofrece la ESE Centro y una mejor orientación de estos para la comunidad.

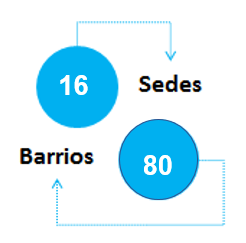
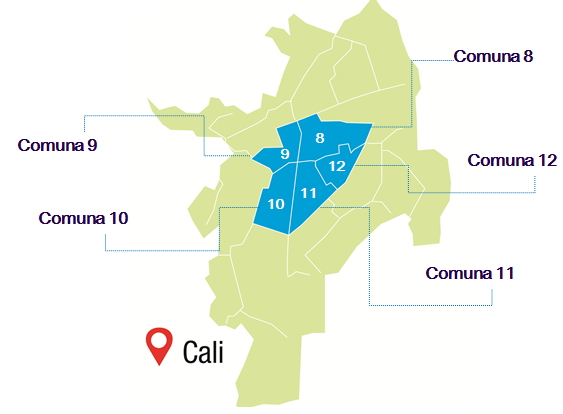
En concordancia, el proyecto presentado se sustentará a partir de tres ejes fundamentales. En primer lugar, se presenta el eje de Formación Continua, cuyo interés es formar y fortalecer en los miembros de las Asociaciones de Usuarios de la ESE Centro, habilidades y competencias que les permitan alcanzar una óptima cualificación que fortalezca las funciones que a estos les competen, pues de esta manera se logrará la dinamización de los procesos y cumplimiento de sus objetivos. En este apartado cabe resaltar que este eje está conformado por cuatro líneas de formación las cuales son: Participación Social, Humanización, Acreditación y TIC 'S, todas las anteriores con un enfoque orientado a la buena atención en los espacios de salud.

En segundo lugar, se plantea el Eje de Acompañamiento, cuyo objetivo se basa en garantizar la articulación entre la ESE Centro y los miembros de las Asociaciones de Usuarios de la misma Red de Salud; con este propósito se pretende alcanzar lazos fuertes de solidaridad y de pertenencia que permitan una participación más activa. Por último, se aborda el Eje de Gestión de Proyectos, su interés es que las Asociaciones de Usuarios a partir de las herramientas adquiridas en los dos ejes anteriores logren generar actitudes de apropiación y empoderamiento a la hora de desarrollar proyectos y planes de acción efectivos que incentiven su accionar al interior de la ESE Centro.

# **LOCALIZACIÓN DEL PROYECTO**

El proyecto se desarrollará en la Ciudad de Santiago de Cali en las Comunas que tiene incidencia la Red de Salud del Centro (8, 9, 10, 11 y 12). El número de habitantes en estas comunas según DANE (2005) es de aproximadamente 413,718 habitantes. Cabe considerar, por otra parte, que la Red de Salud del Centro cuenta con 16 sedes para la prestación de los servicios de salud, estas sedes son:

* La comuna 8, está conformada por el Hospital Primitivo Iglesias, ubicado en la Carrera 16A # 33D - 20 en el barrio La Floresta, en esta comuna también se encuentra ubicada la IPS Diego Lalinde que es la sede administrativa, está instalada en la Carrera 12E # 50 - 18 en el barrio Villacolombia, por último, se encuentra la IPS Primitivo Crespo ubicada en la Carrera 17G # 27 - 08 en el barrio Primitivo Crespo.
* La comuna 9, está conformada por la IPS Obrero ubicada en la Calle 23 # 11B – 47, también por la IPS Ramiro Guerrero ubicada en la Carrera 23 # 10 - 15 en el barrio Bretaña y por la IPS Belalcázar la cual está ubicada en la Calle 17 # 19A - 07.
* La comuna 10, está conformada por la IPS Cristóbal Colón ubicada en la Calle 15 # 33 - 71, también por la IPS Panamericano ubicada en la Calle 13 # 46A - 00, por la IPS Alfonso Young que está ubicada en la Calle 23 # 43 - 13, por último, esta comuna se encuentra conformada por la IPS Divino Niño ubicado en la Carrera 41 A # 14C - 50 en el barrio El Guabal.
* La comuna 11, está conformada por la IPS Luis H. Garcés ubicada en la Carrera 29 # 31 A - 39 en el barrio La Fortaleza, al igual que la IPS Primavera ubicada en la Calle 35 # 32B - 00 y la IPS Aguablanca ubicada en la Carrera 25 # 25 - 105.
* La comuna 12, se encuentra conformada por la IPS El Rodeo ubicado en la Calle 39 # 25B - 21, además, por la IPS Santiago Rengifo ubicada en la Carrera 2N # 50 12 y por la IPS Doce de Octubre ubicado en la Calle 46 # 28 G - 00.



# **SITUACIÓN PROBLEMA**

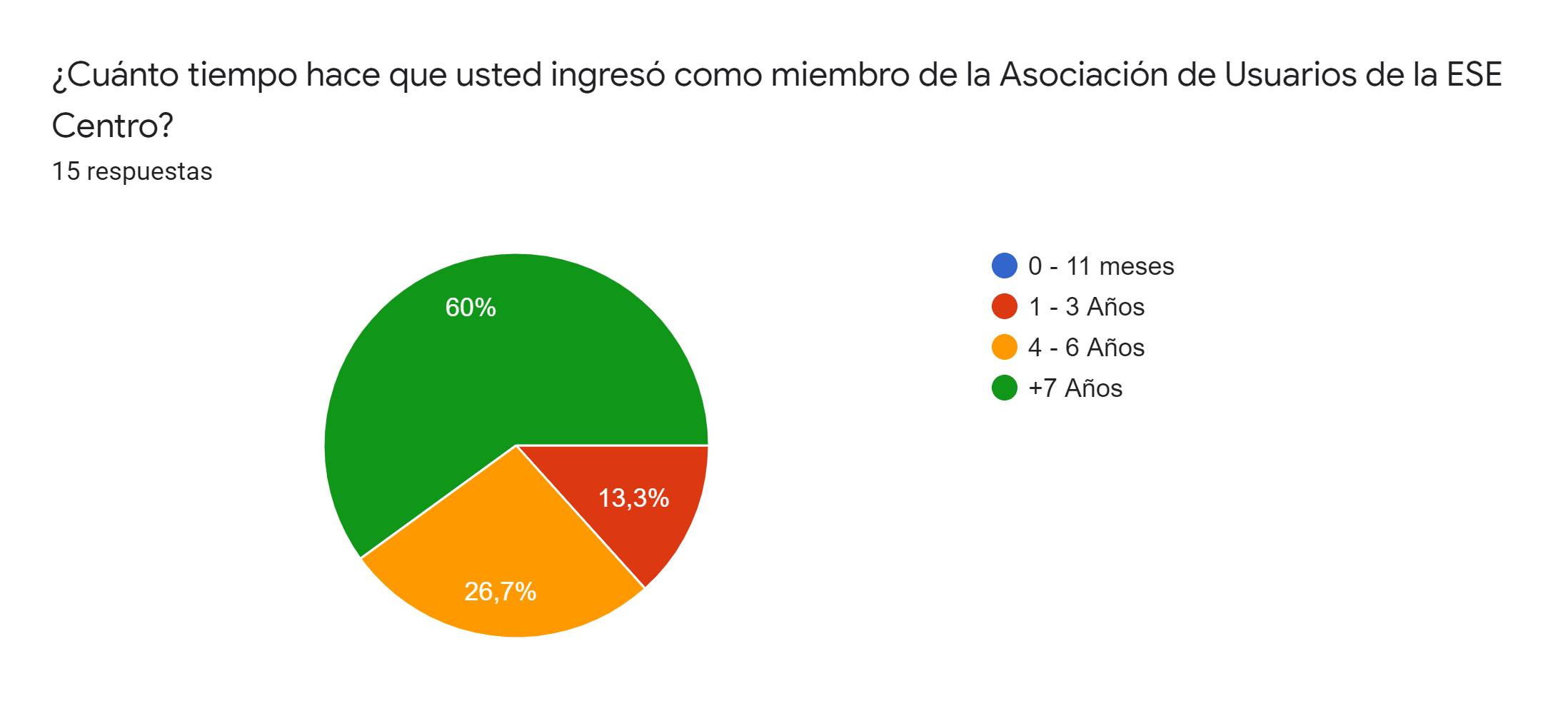
Bajos niveles de cualificación en cuanto a aspectos normativos, funcionales y formativos en los nuevos y antiguos integrantes de la Asociación de Usuarios de la Red de Salud del Centro en las comunas 8, 9, 10, 11 y 12 de la Ciudad de Cali.

## **DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

De acuerdo al Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE, 2021), Cali es la tercera ciudad más poblada de Colombia con un total de 2.496.346 habitantes, a partir de esto, una parte de la población se vincula a distintos lineamientos participativos, siendo uno de ellos las Asociaciones de Usuarios, estas tienen el fin de llevar a cabo acciones colectivas, haciendo pleno uso del derecho fundamental a la salud, el cual comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan (Ley Estatutaria en Salud, Capítulo II. Art.12).

Las Asociaciones de Usuarios de la Red de Salud del Centro ESE de la Ciudad Santiago de Cali funcionan desde el año 1992, estas Asociaciones están constituidas por usuarios que reciben los servicios de salud en las IPS que conforman la Red. Para integrar las Asociaciones de usuarios la Institución de salud realiza la convocatoria con la comunidad y conforma por cada IPS una Asociación con los usuarios, que de manera voluntaria deseen participar; en cuanto a esto, gran parte de los miembros de estas asociaciones llevan más de 7 años haciendo parte activa de la misma, siendo respectivamente el 60% de los miembros (ver gráfico 1).

Gráfico 1. Tiempo de ingresó a las Asociación de Usuarios de la ESE Centro

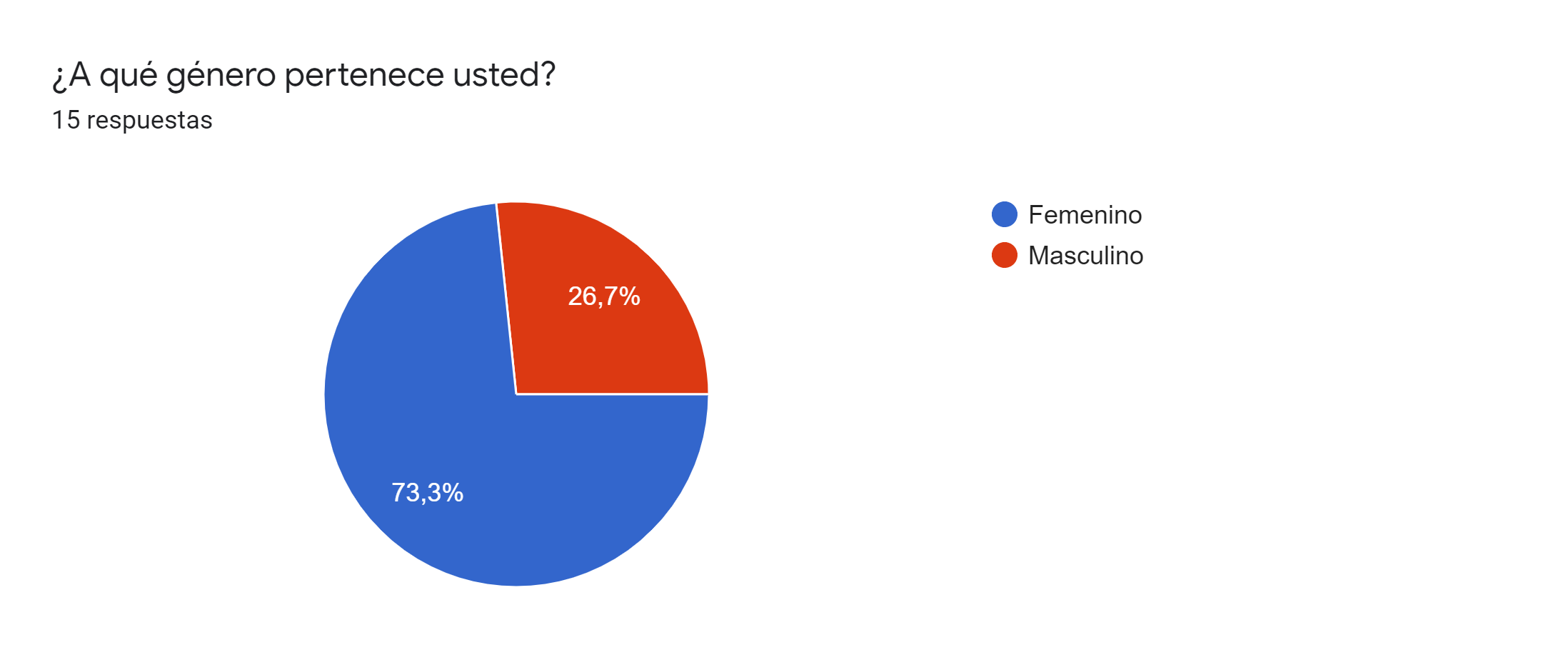


Fuente: Elaboración propia.

Las Asociaciones de Usuarios de la Red de Salud del Centro cuenta con 71 miembros respectivamente, los cuales están distribuidos en las comunas de incidencia de esta institución: El 5,68% pertenecen a la comuna 8, valor que es equivalente a 8 personas aproximadamente, el 12.07% son de la comuna 9, este porcentaje representa un total de 17 personas, la comuna 10 cuenta con el 16.33%, es decir 23 personas aproximadamente, el 12.07% pertenece a la comuna 11, en la cual hay un total de 17 personas, y en la comuna 12 está compuesta por el 4.97%, es decir por 7 personas.

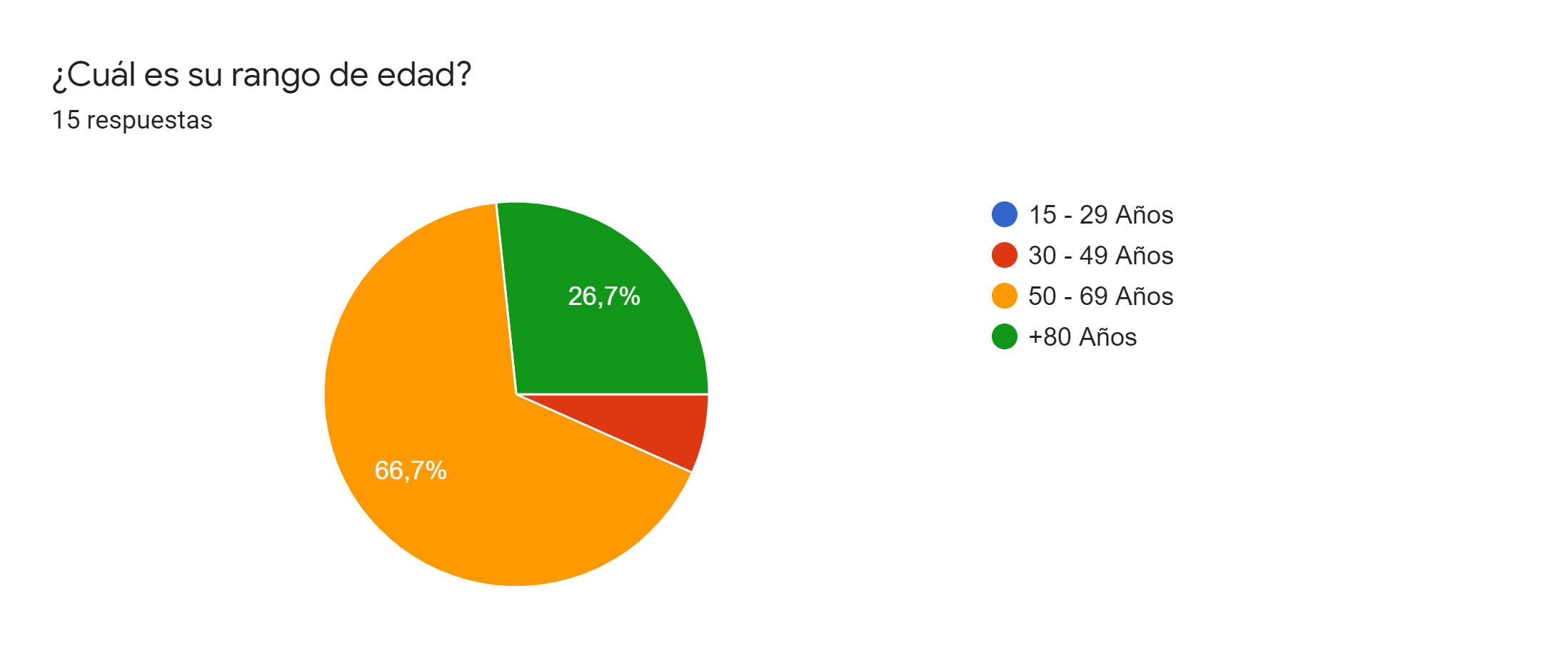
En cuanto a la demografía, las personas pertenecientes a distintas Asociaciones de Usuarios en las que tiene incidencia la Red de Salud del Centro, el 73,3% de los miembros son mujeres y el 26,7% son hombres (Ver gráfico 2). Por otra parte, dentro de los requisitos para pertenecer a las Asociaciones de Usuarios es ser mayor de 15 años; sin embargo, actualmente las Asociaciones las integran en su mayoría adultos mayores, en este apartado es importante resaltar que la proporción de personas en edades entre 50 - 69 Años es relativamente mayor a la población de más de 80 años (ver gráfico 3).

Gráfico 2. Género de los miembros de las Asociaciones de Usuarios.



Fuente: Elaboración propia.

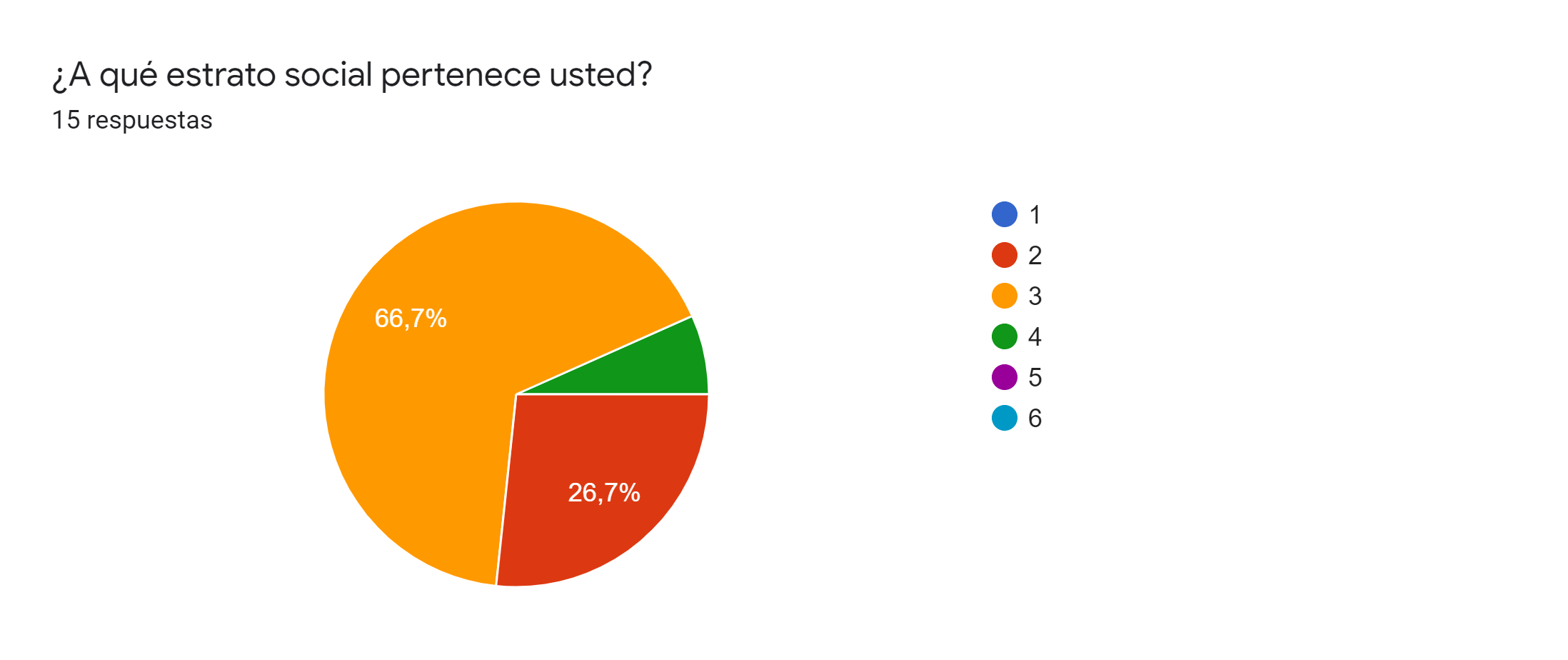
Gráfico 3. Rango de edad de los miembros de las Asociaciones de Usuarios.



Fuente: Elaboración propia.

Respecto al estrato socioeconómico de estos miembros, predomina el estrato 3, seguido del estrato 2 como se puede evidenciar en el Gráfico 4.

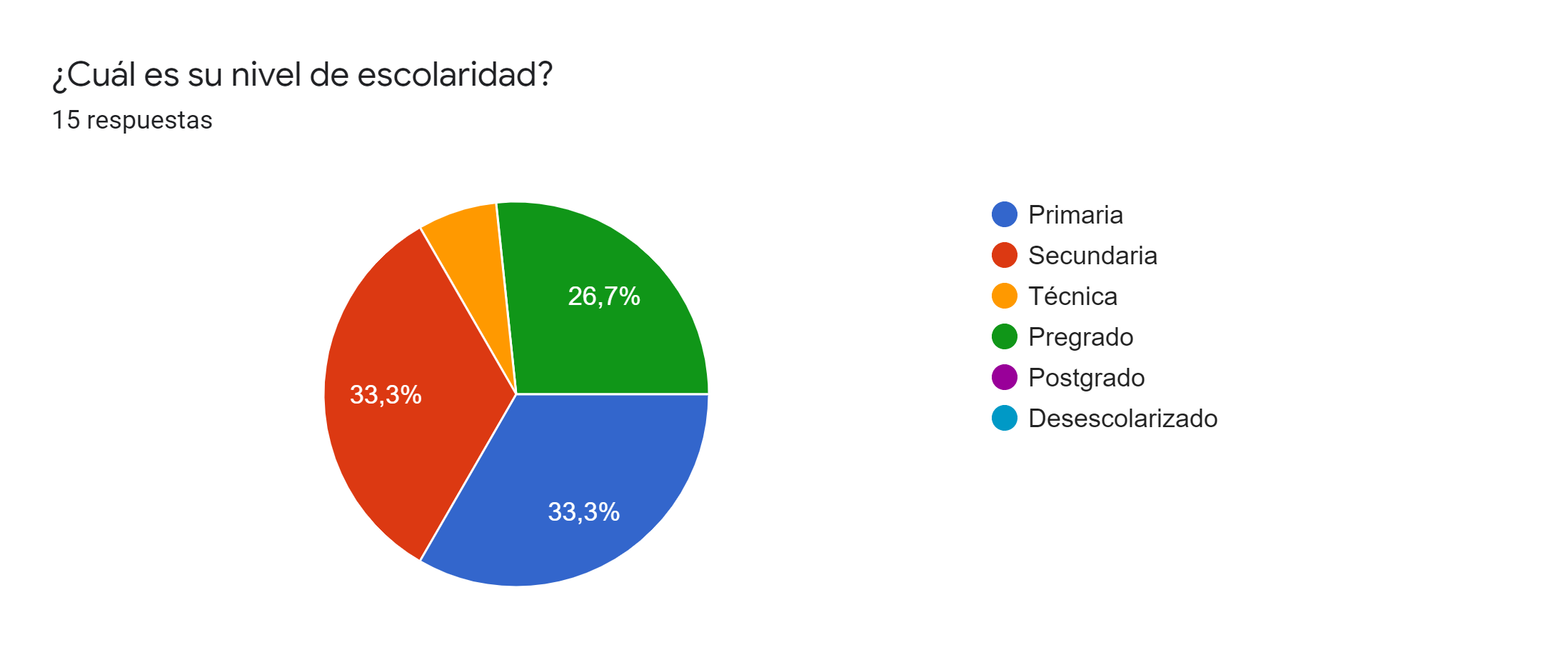
Gráfico 4. Distribución del estrato socioeconómico de los miembros de las Asociaciones de Usuarios.



Fuente: Elaboración propia.

Acerca de la educación, para ingresar a las Asociaciones de usuarios no se exige un nivel escolar o un nivel de competencia específico; básicamente se exige que los aspirantes a pertenecer sepan leer y escribir, así pues, las Asociaciones de Usuarios está compuesta en su mayoría por personas que tienen estudios en básica primaria (completa e incompleta) con un 33,3%, seguido por personas que tienen estudios de secundaria con un valor igual (ver gráfico 5).

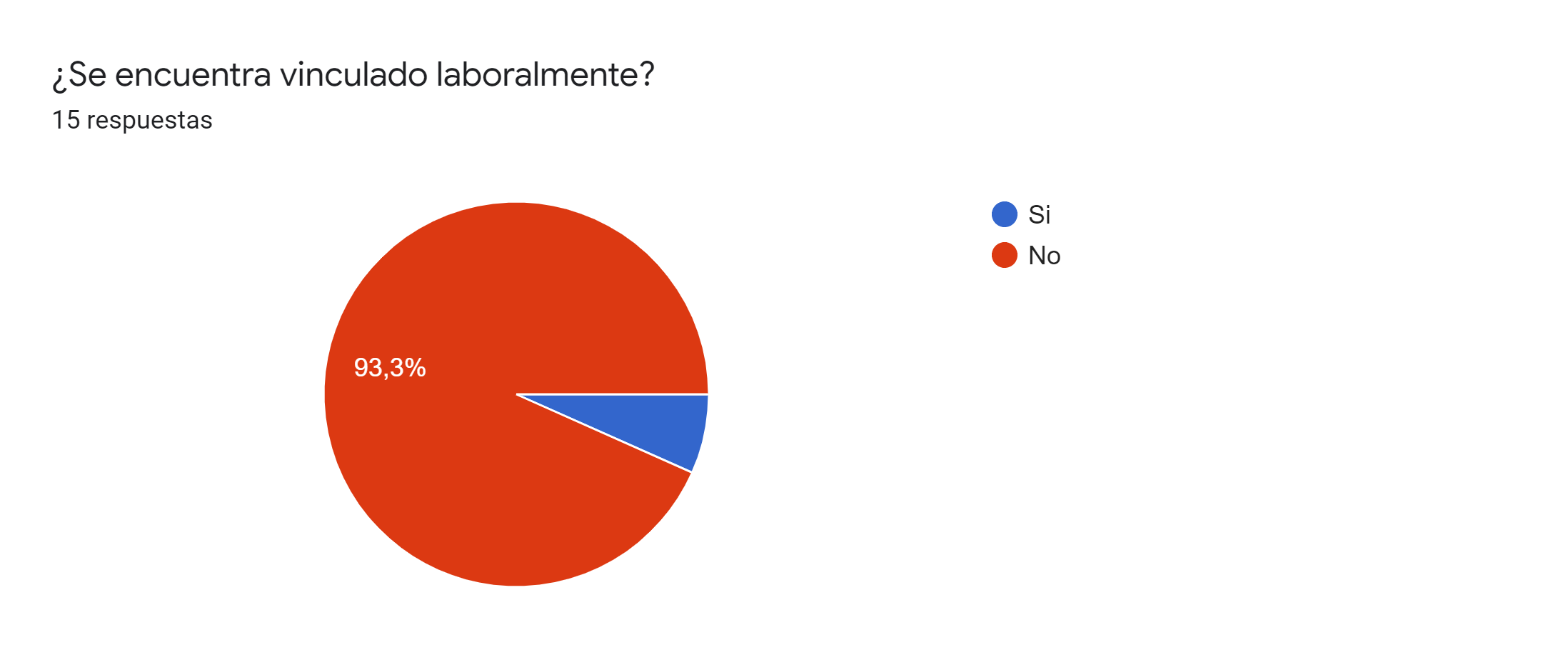
Gráfico 5. Composición de los miembros de las Asociaciones de Usuarios por máximo nivel educativo avanzado.



Fuente: Elaboración propia.

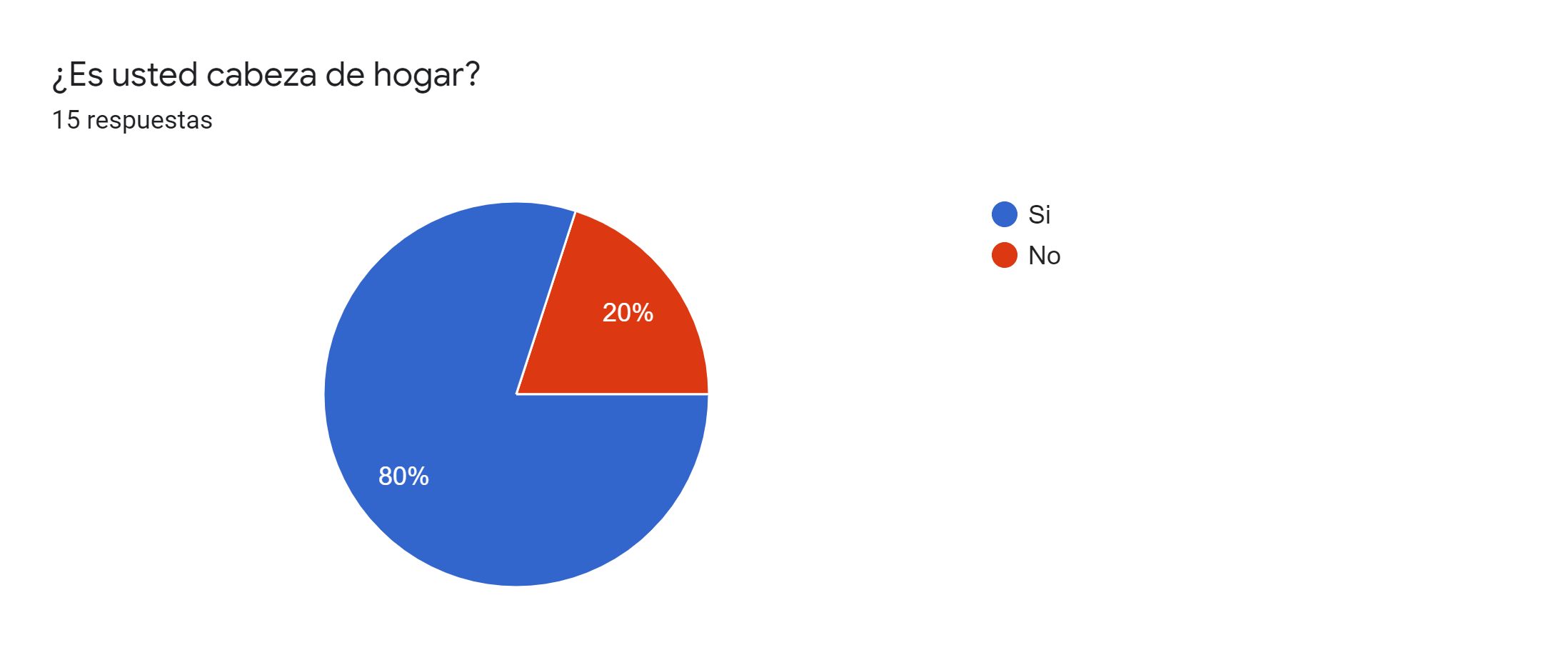
Por lo que corresponde a la economía de los miembros de las Asociaciones de Usuarios, se encontró que el 93,3% de los usuarios no se encuentra vinculado laboralmente (ver gráfico 6). Por otro lado, el 80% de los usuarios son cabeza de hogar (ver gráfico 7).

Gráfico 6. Composición de los miembros de las Asociaciones de Usuarios que se encuentran vinculados laboralmente.



Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 7. Composición de los miembros de las Asociaciones de Usuarios que son cabeza de hogar.



Fuente: Elaboración propia.

Teniendo en cuenta la experiencia y el trabajo que han venido desarrollando los integrantes de las Asociaciones de Usuarios en la ESE Centro; se ve la necesidad de formar tanto a los aspirantes a pertenecer a las Asociaciones como a quienes desde hace muchos años hacen parte de estas. Pues para ejercer un liderazgo social se requiere de unas competencias específicas que permitan una mejor gestión de las Asociaciones en las comunidades que representan.

Actualmente no existe un programa de formación que permita capacitar a nuevos y antiguos miembros de la Asociación de Usuarios; lo que afecta el cumplimiento de la normatividad y también afecta la capacidad de los usuarios para desarrollar sus funciones de la mejor manera, por consiguiente, quienes integran las Asociaciones de usuarios de la IPS que conforman la Red de Salud del Centro ESE no cuentan con una cualificación que les permita tener la competencia necesaria para ejercer el liderazgo social y cumplimiento de las funciones definidas en el Decreto 1757 de 1994.

De igual manera, existe un desconocimiento de la estructuración y gestión de proyectos que les impide impactar en las necesidades de la comunidad, presentando dificultades en la organización interna, es decir, dificultades en funciones, documentos, planes de trabajo y bases de datos.

El no contar con la cualificación necesaria dificulta la labor de los integrantes de las Asociaciones de usuarios; convirtiéndose en una barrera de avance y de poco fortalecimiento de estas instituciones. Por otro lado, resultan afectados los usuarios de las comunidades que representan, dado que no se logra impactar frente a sus necesidades en salud.

# **OBJETIVOS**

## **Objetivo general**

Diseñar estrategias de formación y acompañamiento, que busquen el fortalecimiento y empoderamiento en la gestión de proyectos, en las habilidades de liderazgo de los miembros de las Asociaciones de Usuarios y en su capacidad de acción en los espacios comunitarios en los que inciden, así como en otras Asociaciones de Usuarios que tengan influencia en la Ciudad de Cali, Valle del Cauca.

## **Objetivos específicos**

* Proporcionar una estrategia metodológica para la interacción al interior de las asociaciones de usuarios.
* Identificar los aspectos normativos en los que se soportan las Asociaciones de Usuarios y cómo se enmarcan en estas.
* Analizar la relevancia que tiene el liderazgo y la capacidad de acción en el desarrollo de los procesos sociales y comunitarios.
* Generar procesos de intersectorialidad e Inter/institucionalidad que conlleve a un impacto social teniendo presente las necesidades en salud de las comunidades.

# **JUSTIFICACIÓN**

Dentro de los lineamientos que plantea el Plan de Desarrollo “De corazón por la Salud” de la Red de Salud del Centro, el equipo de Trabajo Social que hace parte del proceso de recepción y atención al usuario, propone como estrategia pedagógica el Proyecto Escuelas de Vida, que se diseña y desarrolla con la intención de impactar de manera significativa a la población con la que trabaja; esta estrategia se focaliza de manera específica en la población que conforman las Asociaciones de Usuarios, considerando que estas cuentan con el reconocimiento social y con el liderazgo necesario para replicar los conocimientos en otros entornos comunitarios y en especial en las comunas de incidencia de la ESE, así como en las diferentes entidades de carácter público como privado que cuentan con Asociaciones de Usuarios, apuntando en este sentido a formar de manera integral a referentes de acción que representen a la institución y que logren veedurías efectivas en los entornos en los que desarrollan sus acciones.

De esta manera, siendo la Red de Salud del Centro una institución de salud de baja complejidad acreditada que trabaja bajo estándares superiores de calidad, se requiere de unas Asociaciones de usuarios fortalecidas; siendo necesario para ello la producción de competencias y una óptima cualificación en los integrantes, donde se obtenga un nivel de excelencia en su gestión. Teniendo en cuenta lo anterior, se hace necesario contar con un programa de formación continua por módulos y niveles que permita desarrollar las competencias y habilidades necesarias para una excelente gestión en las comunidades que representan las Asociaciones de Usuarios.

A partir de los argumentos que sustentan el proyecto antes planteado y con la ejecución del mismo, se logrará resolver la inexistencia de un programa formal de formación continua que logre brindarles nuevas herramientas para lograr enriquecer las organizaciones de base que realizan trabajo comunitario en las comunas de incidencia de la Red de Salud del Centro; también se permitirá transformar la frágil participación que hasta ahora se presenta, por una participación activa donde se haga una plena identificación de las problemáticas en salud y se destaque la falta de intervención de las mismas; de igual manera, se solucionará el desconocimiento frente a la estructuración y gestión de proyectos, debido a que estas situaciones no les permite impactar en las necesidades de las comunidades que representan ni crear planes de acción efectivos que mejoren su incidencia en la instituciones prestadoras de salud.

De esta manera, la ejecución del proyecto Escuelas de Vida traerá efectos positivos para las Asociaciones de Usuarios en la medida en que se dispondrán de altos niveles de productividad y pertenencia, estos efectos también serán evidenciados en la institución ya que se logrará prestar servicios de salud óptimos y de calidad gracias a las labores de veedurías ejecutadas por los miembros de las asociaciones al interior de la ESE, pues con todo lo anterior se obtendrá altos niveles de satisfacción de los usuarios ante los servicios de salud prestados por esta.

Con respecto a cómo se desarrollará dicho proyecto, se espera crear interinstitucional con corporaciones externas que puedan aportar y complementar la ejecución del eje de formación continua y las líneas que este contiene, así pues se generarán convenios y acuerdos con universidades de la Ciudad de Cali, con el SENA y con entidades gubernamentales; es conveniente acotar que se realizará la gestión correspondiente para definir los espacios donde se realizarán las capacitaciones por parte del equipo psicosocial y la logística para la ejecución del proyecto. Todo esto con el fin de garantizar un impacto positivo en los antiguos y nuevos miembros de las Asociaciones de Usuarios, puesto que la Escuela de Vida será un requisito pertinente para pertenecer a estas.

# **ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN**

Como primera alternativa de solución se presenta la creación del programa de formación, este equivale a la ejecución de las Escuelas de Vida, donde se tiene como fin garantizar la cualificación tanto de aspirantes como de antiguos integrantes de las Asociaciones de Usuarios. **EL EJE FORMACIÓN CONTINUA,** estará siempre alrededor de líneas como: Participación social en salud, Humanización, Acreditación y por último, las TIC 'S.

Los módulos de la formación continua al mismo tiempo, incluirán temas tales como: El liderazgo como parte integral del desarrollo social, control social, trabajo en equipo, la comunicación como un factor determinante, profundización en el portafolio de servicios, posteriormente, la normativa de las Asociaciones de Usuarios, el abordaje de la legislación en salud y la elaboración y gestión de proyectos.

Estos diferentes módulos y niveles de formación constituyen un entorno ideal para promover la participación en las Asociaciones de Usuarios, pues con ello se permitirá desarrollar y fortalecer sus habilidades para así poseer herramientas que les permitan ejercer un liderazgo social y un pensamiento crítico. De esta manera los líderes y miembros de las Asociaciones de Usuarios tendrán la posibilidad de fomentar e incluir en las personas diversos temas relacionados con la salud, con la intención de impactar de manera positiva en la población.

Así pues, las temáticas abordadas en las formaciones, beneficiará la participación de la comunidad en salud y movilizaran a los miembros de la Asociaciones de Usuarios a tomar un rol activo en función a los requerimientos que estas exigen. Dentro de los módulos y niveles de dicha formación se deberá considerar la potenciación de contenidos alrededor de competencias, recursos, valores colectivos, liderazgo, gestión y planificación de las necesidades en salud de la comunidad.

La siguiente alternativa de solución está en torno al **EJE DE ACOMPAÑAMIENTO**, la cual se basa en sembrar una actitud de motivación e interacción basada en la comunicación asertiva con los miembros de las Asociaciones de Usuarios, pues de esta manera será posible la construcción de una cultura de la corresponsabilidad donde los miembros se comprometen a asistir a sus encuentros en los horarios y cronogramas estipulados; lo anterior también generará procesos de participación activa, donde se hará un control y cumplimento de las labores de veeduría así como de los derechos y deberes de los usuarios; sobre esta base se pretende que los miembros se incentiven a proponer y a disponer de las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario, dando prioridad en este punto a los canales de comunicación con la comunidad que permitirán conocer las inquietudes y demandas, para así hacer propuestas claras ante las juntas directivas de la institución prestataria de servicios de salud y la empresa promotora de salud.

Por otro lado, los resultados de todas estas alternativas de solución se verán reflejadas en **EL EJE DE GESTIÓN DE PROYECTOS**, en el cual los integrantes de las Asociaciones de Usuarios harán pleno uso de todos los conocimientos adquiridos, con el fin de hacer contribuciones positivas en las prácticas y labores que se realizan constantemente. Lo anterior es un factor muy importante debido a que en el campo se debe tener la capacidad de trabajar a partir de unas bases teóricas, pues estas posibilitan la orientación y la comprensión de la realidad en la que se está inmerso así como la elaboración de las posibles alternativas; de esta manera tener un buen manejo de la teoría y la práctica es fundamental para tratar cada una de las situaciones que se puedan presentar en la dinámica de las Asociaciones de Usuarios de la ESE CENTRO.

La alternativa para sostenibilidad y durabilidad del proyecto de "Escuela de Vida", es contar con aliados estratégicos para que el desarrollo de los módulos se pueda llevar a cabo con una excelente capacitación del personal, donde se tomen medidas correctivas no obligatorias y se implemente una cultura de corresponsabilidad y compromiso en los miembros de las Asociaciones de Usuarios.

# **EJES DE FORMACIÓN CONTINUA**

## **Participación Social en Salud**

Actualmente la participación social en salud viene jugando un papel importante, en la medida que esta es considerada un principio básico y una estrategia de acción, especialmente en la promoción y prevención de la salud. La participación social es un proceso en el cual la comunidad se organiza y participa en la toma de decisiones en torno a la salud. En este proceso esta línea de formación depende de una interacción activa y responsable de los usuarios. En la declaración de Alma-Ata (1978) realizada en la Conferencia Internacional sobre Atención Primaria de Salud se planteó que: “El pueblo tiene el derecho y el deber de participar individual y colectivamente en la planificación y aplicación de su atención en salud” (p.3). Todo esto con el objetivo de mejorar la calidad de vida y promover la evaluación y control social de los recursos públicos en los servicios de salud, siendo esta la base para garantizar el derecho del mismo.

En el marco de la Constitución Política de Colombia de 1991, se estableció la participación social en salud e igualmente se establecieron los derechos y deberes para promover y garantizar dicha participación. El artículo 270 establece que “La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados”; esta es una forma en la que la comunidad interviene en la organización, en la cual se puede controlar, gestionar y planificar el funcionamiento del sistema.

Así pues, la participación social está estipulada por una normativa vigente en salud, esta corresponde a la Ley 100 de 1993, la cual estableció el Sistema de Seguridad Social Integral y está destinado a proteger los derechos inalienables, también se presenta la Ley 134 de 1994 la cual estipula las normas sobre mecanismos de participación ciudadana, el Decreto 1757 de 1994 el cual organiza y establece modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud; así como la Resolución 2063 de 2017 por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud - PPSS, por otra parte, la Ley Estatutaria 1757 de 2015 por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y por último la Ley 850 de 2003 la cual reglamenta las veedurías ciudadanas.

En La Red de Salud del Centro, la participación social en la salud se establece como una serie de mecanismos institucionales donde hay una participación colectiva, entre ellos se encuentran las Asociaciones de Usuarios (AU), distribuidos en las comunas 8, 9, 10, 11 y 12 de la Ciudad de Cali. Además de servir como canal de comunicación entre usuarios y entidades proveedoras de servicios, la asociación también juega un papel decisivo en la orientación y toma de decisiones para mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de salud.

|  |  |
| --- | --- |
| **BENEFICIOS DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL** | |
| **MIEMBROS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS** | **INSTITUCIÓN** |
| Posibilita establecer la interacción directa entre la Red de Salud del Centro y la comunidad. | Reduce las tensiones entre el personal de salud y la comunidad en la ejecución de programas de promoción y prevención, en la medida en que las problemáticas se atienden a partir de una actitud de unión gracias a los vínculos que se construyen con la comunidad. |
| Promueve el fortalecimiento y la estimulación de la opinión de los miembros de las Asociaciones de Usuarios, lo cual conlleva a realizar procesos de salud transparentes y en favor de las necesidades de la población. | Posibilita la comunicación asertiva entre la comunidad y la institución, lo que optimiza el servicio, posibilita el uso adecuado de los recursos, además, se incrementa la eficacia y eficiencia de los mismos. |
| Mejora en la calidad y accesibilidad de los servicios. | Conocer a profundidad la información más precisa y representativa de las necesidades, así como de las prioridades y competencias dentro de las comunidades. |
| Posibilita reducir las inconformidades de los usuarios a medida que se fortalecen las capacidades de interlocutores de las Asociaciones de Usuarios. | Aumentar la legitimidad y el reconocimiento público de los logros conseguidos con la participación activa de la comunidad. |

## **Humanización en los servicios de Salud**

La Humanización de la atención en los servicios de Salud tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a los objetivos del Sistema General de Salud y Seguridad Social, para así vivir en una comunidad sana donde se atiendan las situaciones que se presenten de la mejor manera, en la que se informe a la comunidad acerca de sus derechos y deberes en materia de los servicios de salud para que gocen de autonomía y respeto.

El Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS), parte de un requerimiento normativo, el cual corresponde al Artículo 107 de la Ley 1438 de 2011, que se basa en la garantía de calidad y resultados en la atención en el Sistema General de Seguridad Social de Salud (SGSSS). De esta manera el PNMCS reconoce que la humanización es la base fundamental del sistema de salud, focaliza sus acciones en las personas y aumenta la necesidad de que sus agentes enfoquen su misión en la realización de los derechos fundamentales de los individuos y el fortalecimiento de la cultura organizacional para la protección de las personas y la vida en general.

El Ministerio de Salud y Protección Social ha dispuesto para los actores del SGSSS, los elementos del plan nacional antes mencionado, los cuales pretenden convertir en temas prioritarios la humanización de los servicios, la seguridad, coordinación y transparencia, así como algunas orientaciones para la calidad y la atención integral en salud y la implementación del modelo de los servicios.

Así pues, La Red de Salud Centro es una de las entidades que cuenta con una actitud de servicio centrada en la humanización y el paciente, donde su propósito consiste en generar la satisfacción de los usuarios y sus familias y brindar la calidad en la atención en los servicios de salud de los habitantes de las comunas 8, 9, 10, 11 y 12 de Santiago de Cali.

|  |  |
| --- | --- |
| **BENEFICIOS DE LA HUMANIZACIÓN** | |
| **MIEMBROS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS** | **INSTITUCIÓN** |
| Promueve actitudes y aptitudes adecuadas de las Asociaciones de Usuarios logrando así que la atención al paciente sea más satisfactoria. | Contribuir en el cumplimiento del sistema general de seguridad social en salud  en la garantía de calidad y resultados en la atención integral. |
| Bienestar integral a partir del trato humanizado. | Mejora la interrelación que se establecen al interior de la Red de Salud Centro entre el paciente y el personal del talento humano. |
| Propender por el mejoramiento y la disposición de los miembros de las Asociaciones de Usuario en el momento de crear programas que beneficien a la comunidad. | Fortalecimiento de la cultura organizacional para la protección de los usuarios que conlleve a generar un proceso de atención humanizada. |
| Fomenta el respeto hacia todas las personas y la dignidad humana. | Alcanzar altos niveles de calificación en el eje evaluativo de humanización en la medida que cumplen con los derechos y deberes de los usuarios en materia de los servicios de salud. |

## **Acreditación en Salud**

El sistema de salud en Colombia, se ha visto golpeado por diversas problemáticas a nivel administrativo, financiero y social, pues al ser un servicio público los desniveles o problemáticas que pueden existir dentro de este es algo natural, lo que no se debe naturalizar es la falta de calidad en la prestación de servicios, las actitudes de desinterés por el usuario y su familia, la irresponsabilidad ante la empresa y ante la dignidad de las personas, así como la falta de atención con técnica y eficacia.

En este orden de ideas, la acreditación en salud mediante el Artículo 2 de la Resolución 2082 de 2014, se presenta como un opción voluntaria a la que se pueden articular instituciones públicas o privadas, con el fin de realizar autoevaluaciones de los procesos internos y externos que sirvan como estándares de mejoramiento continuo, en el que se logre una atención con altos niveles de excelencia y calidad; es un trabajo arduo e integral donde todo el talento humano de la institución debe de estar en el ideal de lograr la satisfacción del paciente desde que ingresa hasta que se retira de las instalaciones, pues se trabaja constantemente en la mejora de los procesos administrativos pero también asistenciales.

En este orden de ideas, La Red de Salud del Centro, es una de las entidades que se sumó al proceso de Acreditación en Salud, inició su trabajo desde el año 2011 y su certificación fue otorgada en el año 2018; trabajan constantemente por cumplir a cabalidad con los 6 ejes del modelo evaluativo, a través de estrategias pedagógicas tales como: Capacitaciones, módulos de sensibilización y educación a usuarios y colaboradores, ejecución de aplicativos de reporte o de reducción de riesgos, ejecución de programas de responsabilidad social, seguridad del paciente, humanización, tecnovigilancia y farmacovigilancia.

La acreditación permite la continuidad de la atención, así como el compromiso de los directivos y del personal de la salud en los servicios que prestan; de esta manera se estaría contribuyendo a un servicio de salud accesible para todos los colombianos de alta calidad sin importar su condición socioeconómica o sus posibilidades de acceso.

|  |  |
| --- | --- |
| **BENEFICIOS DE LA ACREDITACIÓN** | |
| **MIEMBROS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS** | **INSTITUCIÓN** |
| Motiva a los miembros de las Asociaciones de Usuarios a mantener y cultivar procesos de mejoramiento continuo, donde su fin sea la excelencia. | Reconocimiento público en el ámbito de la salud por haber iniciado un proceso de mejoramiento continuo hacia la excelencia. |
| Aumenta la comunicación interna y la motivación de los miembros de las Asociaciones de Usuarios, en la medida que estos siempre trabajarán por alcanzar competencias educativas y comunicativas óptimas y eficaces. | Lograr imagen y credibilidad ante los usuarios y la comunidad en general, así como aportes significativos al desarrollo de un sector vital para la sociedad. |
| Posibilita el reconocimiento a nivel municipal y nacional de las Asociaciones de Usuarios de la Red de Salud del Centro. | Genera ventajas competitivas, en la medida que se convierte en un modelo de gestión y administración de referencia para otras instituciones de carácter público o privado |
| Incentiva al trabajo continuo e integral de las Asociaciones de Usuarios donde se tenga como interés primordial velar por la salud y la seguridad de los usuarios vinculados a la ESE. | Permite generar procesos de apropiación y ejecución de principios y valores en todos los empleados de la institución. |

## **Tics en los servicios de salud**

Las tecnologías de la información y comunicación se presentan como un conjunto de herramientas que permiten y posibilitan transmitir, procesar y almacenar digitalmente la información; esto es posible por medio de dispositivos móviles u ordenadores conectados a la internet; esta herramienta puede ser utilizada en espacios académicos, laborales y sanitarios.

En este orden de ideas, las tecnologías de la información y comunicación cuentan un sustento jurídico que corresponde a la ley 1341 de 2009; bajo esta normativa el Ministerio de Tics, se encarga de diseñar, adoptar y promover las políticas, planes, programas y proyectos que incrementen y faciliten el acceso de todos los habitantes del territorio nacional a las Tecnologías de la Información y la Comunicación y a sus beneficios.

Teniendo en cuenta lo anterior la Red de Salud del Centro en el proyecto “Escuelas de Vida” que se viene desarrollando, presenta en su eje de formación: Las Tics como un aspecto clave para el fortalecimiento y potenciación de habilidades tecnológicas en los miembros de las Asociaciones de Usuarios que representan la Ese Centro. En este orden de ideas, los beneficios que estos traen son amplios y diversos tanto para los miembros de la Asociaciones de Usuarios como para la Red de Salud del Centro.

|  |  |
| --- | --- |
| **BENEFICIOS DE LAS TICS** | |
| **MIEMBROS DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS** | **INSTITUCIÓN** |
| Posibilita a los miembros de las Asociaciones de Usuarios registrar información, actas y acuerdos de manera digital en corto tiempo y en cualquier espacio donde se cuente con un dispositivo tecnológico. | Permite digitalizar los registros de salud, en la medida que posibilita ingresar los datos de los usuarios en un sistema informático. |
| Permite presentar de manera audiovisual logros y objetivos obtenidos a la Junta directiva, así como el portafolio de servicios ofrecidos por la ESE a la comunidad en la que inciden las AU. | Aumenta la eficiencia y productividad de los empleados de la institución. |
| Posibilita canales de comunicación efectivos y seguros por medio del Email o de las Redes Sociales con los afiliados a la ESE, donde se permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución. | Posibilita el servicio de Telemedicina y el fortalecimiento en el programa de tecnovigilancia y farmacovigilancia que aborda la ESE. |
| Facilita la comunicación entre los miembros de las Asociaciones de Usuarios y el personal de talento humano de la Red de Salud del Centro. | Permite la gestión y análisis de enormes volúmenes de datos de los pacientes con el objetivo de extraer información útil. |
| Permite disponer y obtener amplia información de la ESE a través del portal web de la institución. | Permite alcanzar sólidos y fiables métodos de privacidad y seguridad de la información. |
| Posibilita a los miembros de las Asociaciones de Usuarios obtener información en línea acerca de novedades y eventos programados por la Red de Salud del Centro. | Permite expandir su alcance y reconocimiento por medio de pautas publicitarias y de las redes sociales. |

# **MÓDULOS TEMÁTICOS DE LOS EJES DE FORMACIÓN CONTINUA**

## **PARTICIPACIÓN SOCIAL:**

* **MÓDULO 1 BÁSICO**
  + Importancia de la participación.
  + La Importancia de la comunicación asertiva.
  + La importancia del trabajo en equipo.
* **MÓDULO 2 INTERMEDIO**
  + El liderazgo como parte integral del desarrollo social.
  + Normativa de las Asociaciones de Usuarios.
  + Herramientas para fortalecer la participación e incidencia en los miembros de las Asociaciones de Usuarios: Busca fortalecer las capacidades de los miembros de las asociaciones.
* **MÓDULO 3 AVANZADO**
  + Control social en salud: fortalecimiento del control social y las veedurías en salud.
  + Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión: con el objetivo de que los miembros de las Asociaciones de Usuarios se apropien de elementos claves en la gestión en salud, con el fin de participar en las políticas, proyectos, planes y programas.
  + Involucrarse con los lineamientos del SGSSS, a fin de ejercer sus derechos y hacerlos valer**.**

## **HUMANIZACIÓN EN SALUD:**

* **MÓDULO 1 BÁSICO**
* La importancia de la empatía
* Decálogo del buen trato
* Importancia de tener una capacidad de escucha
* **MÓDULO 2 INTERMEDIO**
* Derechos y deberes de los Usuarios
* Establecer y sensibilizar respecto a la atención enmarcada en la ética, valores y los principios institucionales
* Cumplimiento de protocolos de bioseguridad
* **MÓDULO 3 AVANZADO**
* Atención centrada en el usuario
* Capacidad de orientar y asesorar
* Sistema General de Salud y Seguridad Social

## **ACREDITACIÓN EN SALUD:**

* **MÓDULO 1 BÁSICO**
  + Descripción del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS), el abordaje de este apartado permite a los miembros de las Asociaciones de usuarios comprender que es el acreditarse y que condiciones deben tener las entidades para alcanzar dicho logro.
  + Conceptos básicos y características de la acreditación en salud
  + Estándares del sistema único de acreditación en salud.
* **MÓDULO 2 INTERMEDIO**
  + Marco legal/Normatividad del -SOGCS-
  + El valor de estar acreditado: Beneficios sobre la organización, los pacientes y la Asociación de Usuarios.
  + Ejes del modelo evaluativo. El abordaje de este apartado permite identificar y comprender los siete ejes evaluativos (Seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión de la tecnología, enfoque y gestión de riesgo, transformación y mediación de la cultura organizacional, atención centrada en el usuario), por los cuales se debe trabajar y mejorar continuamente.

* **MÓDULO 3 AVANZADO** 
  + Diseño y gestión de planes y proyectos en pro de la calidad en los servicios de salud para todos los usuarios vinculados a la Red de Salud del Centro.
  + Herramientas para un adecuado seguimiento en los planes de acción y de mejoramiento continuo. El abordaje de este tema le permitirá a los miembros de las Asociaciones de Usuarios identificar cómo se realizan, en qué momento se ejecuta y la importancia del seguimiento en los planes de acción.

## **TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC´S):**

* **MÓDULO 1 BÁSICO**
  + Descripción e importancia de las TIC’S
  + Conceptos básicos y estructurales del computador.
  + Conceptos básicos y estructurales de dispositivos móviles: En este apartado se brindará la capacitación para lograr un manejo básico del teléfono, así como para dar a conocer las aplicaciones más utilizadas por la comunidad actualmente.
  + Introducción a los sistemas operativos: Windows, Android, IOS.
* **MÓDULO 2 INTERMEDIO** 
  + Unidades de almacenamiento y procesamiento de información
  + Reproducción y envío de contenido audiovisual.
  + Correo electrónico.
  + Conferencia y charlas a distancias
* **MÓDULO 3 AVANZADO**
  + Introducción a los programas de Word, Excel, Power point
  + Manejo adecuado de las funciones básicas de los programas de Word, Excel y Power point

# **MARCO LÓGICO**

## **Análisis de involucrados**

A continuación, se presenta el análisis de involucrados que tiene como fin identificar las personas, entidades y organizaciones que intervienen en el desarrollo del mismo, esto con el fin de rastrear todos los elementos que permiten su avance y consecución, así como las posibles amenazas que se pueden presentar a partir de las expectativas e intenciones de cada uno de los actores que intervienen en la dinámica de construcción y consecución del proyecto.

### **Cuadro 1.1. Listado de los involucrados.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Involucrados** | **Interés** |
| **ESE CENTRO** | Formar y capacitar a las Asociaciones de Usuarios de la Red de Salud Centro, para que de esta manera logren ser referentes ante otras ASOUSUARIOS y cumplan con la normativa estipulada en el Plan de Desarrollo de la ESE. |
| **Asociación de Usuarios** | Obtener una formación en los ejes brindados por la Red de Salud Centro en el proyecto Escuelas de Vida que les permita aumentar y fortalecer las acciones en torno a la labor que realizan en el centro. |
| **Equipo de Trabajo social** | Contribuir en la generación de diversas estrategias socioeducativas dirigidas a las asociaciones usuarios contribuyendo a los objetivos planteados por la Red de Salud Centro en el Plan de Desarrollo. |
| **Usuarios afiliados a la Red de Salud del Centro** | Beneficiarse de los servicios prestados por la Red de Salud Centro y ser agentes participantes en la recolección de información para una mejor atención integral. |
| **Universidad Santiago de Cali** | Apoyar el fortalecimiento de los procesos de formación de los diferentes líderes comunitarios, aportando en el impacto y desarrollo del proyecto que se desarrolla en la Red de Salud Centro. |

El cuadro 1.1 muestra los actores involucrados en el proyecto, así como también los intereses que motivan su participación en el mismo, en este sentido resulta importante establecer cuáles son las dinámicas de interacción que median entre los participantes, pues será un insumo importante en términos de poder establecer futuras estrategias de acción que den forma a la estructuración del proyecto.

### **Cuadro 2.2. Clasificación de los Involucrados**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Involucrado** | **Posición** | **Poder** | **Intereses** |
| **ESE CENTRO** | Empresa prestadora de Servicios de salud en sus territorios de incidencia, comunas: 8, 9, 10, 11 y 12 | Capacidad logística, económica y operativa para brindar posibilidades de formación integrales para sus Asociaciones de Usuarios. | Brindar oportunidades de formación para las asociaciones, a fin de convertirlas en referentes ante otras organizaciones del mismo tipo.  Dar cumplimiento a lo estipulado en el Plan de Desarrollo. |
| **Asociaciones de usuarios** | Referentes en las labores de veeduría en la prestación de los servicios de salud de la ESE Centro. | Líderes comunitarios con experiencia y conocimiento en todo lo relacionado con las acciones que promueven las Asociaciones de Usuarios para garantizar un servicio óptimo para los usuarios de la ESE Centro en sus zonas de incidencia. | Formarse académicamente para mejorar el desarrollo de sus funciones en el territorio en el cual la ESE Centro lleva a cabo sus acciones  Conseguir un reconocimiento y validación de sus funciones y actividades como integrantes de las Asociaciones de Usuarios |
| **Equipo de Trabajo Social** | Trabajadoras Sociales de la ESE Centro pertenecientes al proceso de Atención al Usuario | Capacitación en aspectos sociales, familiares y comunitarios, los cuales son primordiales en la elaboración y desarrollo del proyecto | Contribuir en la organización y formación académica de las Asociaciones de Usuarios.  Evidenciar la importancia de los Trabajadores Sociales en los procesos sociales |
| **Usuarios afiliados a la Red de Salud del Centro** | Personas naturales afiliadas al sistema general de salud | Agente participante en la  recolección de información | Obtener altos niveles de satisfacción y calidad de los servicios prestados por la Ese Centro |
| **Universidad Santiago de Cali** | Institución de educación superior | Medios y recursos humanos para apoyar el desarrollo del proyecto | Apoyar el fortalecimiento de los procesos de capacitación de los líderes comunitarios, aportando un efecto positivo en la integralidad en los procesos de salud que se desarrollan desde la ESE Centro. |

El cuadro 2.2 muestra la clasificación de los involucrados, evidenciando elementos tales como la posición que ocupan, el poder con el que cuentan y los intereses que tienen respecto de su participación en el proyecto; en este sentido presentar la delimitación de sus características permite establecer claridades en sus funciones y el accionar que cada uno asumirá en el desarrollo del mismo.

Es importante resaltar que inicialmente existieron muchas resistencias por parte de las Asociaciones de Usuarios, quienes manifestaban su intención de trabajar de manera exclusiva con la Universidad del Valle, sin embargo, luego de un proceso de socialización y acuerdos expresaron cuáles eran los temas que resultaban más importantes en términos formativos, se logra que comprendan la importancia de la Inter/institucionalidad y por tanto la necesidad de que múltiples entidades externas a la institución hagan parte del proceso.

# **Árbol de problemas**



# **Árbol de Objetivos**



# **CRONOGRAMA**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ACTIVIDADES | TIEMPO DE DURACIÓN. | | | | | | | | | | | | | | | |
| **AGOSTO** | | | | **SEPTIEMBRE** | | | | **OCTUBRE** | | | | **NOVIEMBRE** | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** | **1** | **2** | **3** | **4** |
| Convocar a los miembros de las Asociaciones de Usuarios para que sean partícipes de la ejecución del del Proyecto Escuelas de Vida |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dar a conocer a los miembros de las Asociaciones de Usuarios los objetivos, intereses y contenido temático del Proyecto Escuelas de Vida |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MÓDULO PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD  MÓDULO 1 BÁSICO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Importancia de la participación.  Actividad: Aplicar la técnica Phillips 66, para conocer las voces de los miembros de las Asociaciones de Usuarios acerca de: ¿Qué entienden por participación social en salud? y ¿Qué importancia ven en ella para la dinámica de su agrupación?  Por último, se hará reflexión y ampliación del tema por parte del profesional. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: La importancia de comunicación asertiva  Actividad: Aplicar la técnica “la comunicación sin saber de qué se trata” para potenciar en los miembros de las Asociaciones de Usuarios la habilidad de comunicarse de manera asertiva.  Por último, se hará la reflexión y la ampliación del tema por parte del profesional. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: La importancia del trabajo en equipo  Actividad: Realizar la técnica “El globo de ideas”, con ella se abordará un caso especial y crítico de salud de un usuario de la institución. A partir de conocer el caso, todos los participantes expondrán posibles y diversas soluciones, luego se fusionarán los aportes de los participantes y se presentará al usuario una propuesta de solución con la cual obtendrá un resultado positivo para su situación.  Por último, se hará la reflexión y la ampliación del tema por parte del profesional. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MÓDULO 2 INTERMEDIO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: El liderazgo como parte integral del desarrollo social  Actividad: Realizar un conversatorio llamado “liderar para avanzar” donde se abarquen los diversos tipos de liderazgo y la importancia que tienen en la Asociación de Usuarios. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Normativa de las Asociaciones de Usuarios.  Actividad: Implementar la técnica “Lluvia de normas por tarjetas”, con ella los miembros de la asociación, podrán recordar y aprender las normas, decretos o resoluciones que sustentan las Asociaciones de Usuarios; esto lo harán por medio de tarjetas de colores, en la que escribirán la normativa que tengan presente, luego dichas tarjetas se pegan en una pizarra y se socializa con los compañeros del grupo. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Herramientas para fortalecer la participación e incidencia de los miembros de las Asociaciones de Usuarios en las funciones que les competen.  Actividad: Implementar la técnica “La liga del saber”, con ella el profesional que esté orientando la actividad, podrá realizar diversas preguntas que estén orientadas a: ¿Qué elementos consideran que se deben tener en el grupo para fortalecer la participación?, a partir de la incógnita los participantes formarán subgrupos y contribuirán con posibles herramientas que consideran fundamentales para potenciar la participación en la agrupación.  Por último, se hará la reflexión y la ampliación del tema por parte del profesional. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MÓDULO 3 AVANZADO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Control social en salud  Actividad: Realizar una capacitación que esté orientada a la descripción, incidencia e importancia del control social en salud, que reconozca que la participación en ello ejerce una función crítica en los miembros de la asociación sobre el comportamiento de los agentes públicos, en el que se constituye un instrumento de regulación de la acción en los servicios de salud. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión  Actividad: Se continuará con la capacitación implementada en el tema anterior, debido a que esta contiene las herramientas indicadas, que le permitirá al miembro de la agrupación conocer y manejar los procesos referidos a la gestión y garantía en los servicios de salud. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Lineamientos del SGSSS  Actividad: Realizar un conversatorio que esté orientado a la descripción amplia y detallada de los lineamientos del Sistema de Gestión de Seguridad Social en Salud. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Cierre de los módulos de participación social en salud y retroalimentación de actividades. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MÓDULO HUMANIZACIÓN EN SALUD  MÓDULO 1 BÁSICO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: La importancia de la empatía.  Actividad: Realizar el ejercicio “una montaña de conflictos” cuyo objetivo es tomar conciencia de la situación problema o incomodidad de la otra persona en torno al grupo y buscar soluciones a la situación para así mostrar la importancia que tiene la empatía. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Decálogo del buen trato.  Actividad: Diseñar entre los miembros de la Asociación de Usuarios una pancarta que tenga implementado el “Decálogo del buen trato” promoviendo y favoreciendo las relaciones interpersonales y el desarrollo personal. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Importancia de tener una capacidad de escucha.  Actividad: Aplicar el “teléfono descompuesto” para dar a entender la importancia de la escucha y así mismo potencializar la comunicación entre los miembros de las Asociaciones de Usuarios. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MÓDULO 2 INTERMEDIO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Derechos y deberes de los Usuarios.  Actividad: Creación de folletos para dar a conocer los derechos y deberes de los Usuarios. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Establecer y sensibilizar respecto a la atención enmarcada en la ética, valores y principios institucionales.  Actividad: Realizar conversatorio sobre los principios y valores institucionales para establecer una buena relación al interior de la institución, entre el usuario y personal de salud, administrativo y directivo. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Cumplimiento de protocolos de bioseguridad.  Actividad: Realizar una charla sobre los protocolos de bioseguridad que se deben de cumplir en la institución. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MÓDULO 3 AVANZADO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Atención centrada al Usuario.  Actividad: Realizar un sondeo sobre las prioridades de los usuarios para ofrecer un mejoramiento continuo en la prestación de servicios. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Capacidad de orientar y asesorar.  Actividad: Realizar capacitaciones a los miembros de las Asociaciones de Usuarios en donde se brinden los parámetros a seguir en el área de la salud. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Sistema General de Salud y Seguridad Social  Actividad: Realizar una conferencia en torno al Sistema General de Salud y Seguridad Social dando a conocer las normas y procedimientos que procuran la prestación de servicios en salud. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Cierre de los módulos de humanización en salud y retroalimentación de actividades. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MÓDULO ACREDITACIÓN EN SALUD  MÓDULO 1 BÁSICO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Descripción del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS)  Actividad: Se implementará el recurso audiovisual, en el que se presentarán videos y documentales realizados por el equipo audiovisual, tecnológico y publicitario del Ministerio de Salud, en el que se describa a grandes rasgos el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Conceptos básicos y características de la acreditación en salud  Actividad: Realizar un simposio que cuente con expertos en el área de acreditación en salud, en el que den a conocer amplia y detalladamente los conceptos y características que hacen parte de la razón de ser de la temática a tratar, en este espacio los participantes podrán hacer las preguntas aclaratorias o que generen duda para que el profesional las aclare y el aprendizaje sea más exitoso. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Estándares del sistema único de acreditación en salud.  Actividad: Se implementará la continuación del simposio, pues al contar con expertos en el tema se poseen las herramientas fundamentales para brindarle a los miembros de la Asociación de Usuarios los conocimientos y elementos claros del funcionamiento y estándares del sistema único de acreditación en salud. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MÓDULO 2 INTERMEDIO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Marco legal/Normatividad del -SOGCS-  Actividad: Se realizará una capacitación que describa detalladamente la normativa del sistema, con ello los miembros tendrán presente el marco legal con el que se sustenta el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: El valor de estar acreditado  Actividad: Se realizará un foro que tendrá por nombre “El valor y los beneficios de estar acreditado”, en él se realizará el intercambio y análisis de ideas, así como la socialización de los efectos positivos que trae la acreditación para los usuarios vinculados a la Ese Centro y para los miembros de las Asociaciones de Usuarios. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Ejes del modelo evaluativo de la acreditación  Actividad: En un primer momento se realizará una descripción de los diversos ejes evaluativos por parte del profesional, seguidamente se implementará la técnica “La cadena de asociaciones”, en ella los participantes escogerán y plantearán una palabra que consideren que esté contenida en uno de los ejes evaluativos de acreditación; de esta manera el profesional que coordina tendrá la posibilidad de identificar las diversas relaciones que los participantes han planteado y asociado, para a partir de ello realizar una síntesis de lo que el grupo ha entendido por cada eje del modelo evaluativo de acreditación. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MÓDULO 3 AVANZADO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Diseño y gestión de planes y proyectos  Actividad: Realizar el seminario “Diseñar para ejecutar planes y proyectos de acción efectivos”, este les brindará todas las herramientas a los miembros para el logro y la dinamización de los procesos organizacionales de las Asociaciones de Usuarios. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Herramientas para un adecuado seguimiento en los planes de acción y de mejoramiento continuo  Actividad: Se implementará la técnica “La pedagogía de la pregunta”, con ella y teniendo en cuenta los conocimientos previos de los miembros, el profesional realizará preguntas orientadas a las posibles herramientas que se articulan para que el seguimiento de los planes de acción tenga el manejo adecuado; todos los participantes aportarán su idea desde su experiencia y el profesional sintetizará y ampliará la información para lograr un aprendizaje enriquecedor para los miembros de la agrupación. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Cierre de los módulos de acreditación en salud y retroalimentación de actividades. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MÓDULO TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC´S)  MÓDULO 1 BÁSICO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Descripción e importancia de las TIC 'S.  Actividad: Realizar conferencia sobre la importancia que tiene el uso de las TIC 'S, donde se muestran las principales ventajas del uso de ellas para la Asociación de Usuarios. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Conceptos básicos y estructurales del computador.  Actividad: Creación de una cartilla, donde se detallen ampliamente los conceptos y la estructura que hacen parte del computador para un manejo adecuado. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Conceptos básicos y estructurales de dispositivos móviles.  Actividad: Capacitar a los miembros de las Asociaciones para lograr un manejo básico y adecuado en el uso de dispositivos móviles. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Introducción a los sistemas operativos: Windows, Android, IOS.  Actividad: Realizar una conferencia, donde se enseñen los diversos tipos y funciones de los sistemas operativos, así como la importancia que tienen para el funcionamiento de los dispositivos electrónicos. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MÓDULO 2 INTERMEDIO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Unidades de almacenamiento y procesamiento de información.  Actividad: Realizar talleres donde se den a conocer los tipos de unidades de almacenamiento de datos. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Reproducción y envío de contenido audiovisual.  Actividad: Se presentarán videos donde se explique de manera clara y detallada, cómo reproducir y enviar contenido audiovisual a los diversos miembros de la Asociación de Usuarios. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Correo electrónico.  Actividad: Talleres orientados a la creación, plataformas y funcionamiento del correo electrónico. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Conferencias y charlas a distancia.  Actividad: Realizar talleres orientados a la creación y manejo de herramientas en las salas de Zoom y Meet. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| MÓDULO 3 AVANZADO |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Introducción a los programas de Word, Excel y PowerPoint.  Actividad: Realizar talleres orientados a la creación de hojas de cálculo en Excel, documentos en Word y elementos gráficos en PowerPoint. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Tema: Manejo adecuado de las funciones básicas de los programas de Word, Excel y Power point  Actividad: Profundización de los temas previos, por medio de ejercicios y talleres pedagógicos, donde se practique y se brinden amplias herramientas sobre los programas en estudio. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Cierre de los módulos de las tecnologías de la información y la comunicación -TICS- y retroalimentación de actividades. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| CIERRE DEL PROYECTO ESCUELAS DE VIDA |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Realizar diálogos simultáneos con los miembros de las Asociaciones de Usuarios acerca de los aprendizajes obtenidos, las metas y expectativas que esperan a mediano y largo plazo con lo aprendido en el desarrollo del Proyecto Escuelas de Vida |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Implementar la técnica del papelógrafo para plasmar nuevos acuerdos, retos y compromisos que regirán la dinámica de las Asociaciones de Usuarios, según lo aprendido en el Proyecto Escuelas Vida, para así lograr un mejor funcionamiento de estas. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Evaluación final al Proyecto Escuelas Vida por parte de los miembros de las Asociaciones de Usuarios de la Red de Salud del Centro. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Finalización de la acción, en la que se realizará el cierre total al proyecto por medio de una reunión o compartir grupal. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

## 

# **BIBLIOGRAFÍA**

ALMA-ATA. (1978). *Atención primaria en salud.* Ginebra: Organización Mundial de la Salud. Obtenido de <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/39244/9243541358.pdf;jsessionid=634F1EE26DB74919D9A90A41A4A58027?sequence=1>

Banuelos, A. (27 de 12 de 2017). *LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN LA GESTIÓN AMBIENTAL*. Obtenido de ppt video online: <https://slideplayer.es/slide/3870517/>

BERMEJO, J. &. (2013). *El compromiso de la humanización en las instituciones sociosanitarias*. Obtenido de <https://www.josecarlosbermejo.es/el-compromiso-de-la-humanizacion-en-las-instituciones-sociosanitarias/>

Dirección de acreditación en salud. (2016). *Icontec*. Icontec. <https://acreditacionensalud.org.co/>

Decreto 1438 de 2011 [con fuerza de ley]. Por medio de la cual se reforma el sistema general de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones. 19 de enero de 2011:<https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/LEY%201438%20DE%202011.pdf>

Gobernación del Valle del Cauca. (29 de 03 de 2019). *Mecanismos De Participación Ciudadana Y Control Social Valle Del Cauca*. Obtenido de Valle invencible: <https://www.valledelcauca.gov.co/convivencia/publicaciones/63247/mecanismos-de-participacion-ciudadana-y-control-social-valle-del-cauca/>

Ley estatutaria de salud. (24 de 03 de 2015). Capítulo II: Garantía y Mecanismos de Protección del Derecho Fundamental a la Salud. <https://encolombia.com/derecho/leyes/est-salud/proteccion-del-derecho-fundamental-la-salud/>

Ministerio de tecnologías de la información y las comunicaciones. (s. f.). MinTic. <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/>

Nino, A. (17 de 12 de 2012). *Participación social*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/aninog/participacion-comunitaria-15679021>

Oreja, A. (2017, 23 mayo). *Técnicas para exponer un tema*. Mundo entre letras.

<https://mundosliterariossite.wordpress.com/2017/05/23/tecnicas-para-exponer-un-tema/>

Politécnico de Colombia. (2013). *Diplomado virtual en gestión de la calidad en salud*. <https://www.politecnicodecolombia.edu.co/diplomados-virtuales-gratis/escuela-de-salud/gestion-de-la-calidad-en-salud.html>

Vargas, L., Bustillos, G. (1990). Técnicas participativas para la educación popular: Técnicas de análisis general: *Ejercicios de comunicación* (3.a ed., Vol. 3). Alforja. <https://docenteslibresmdq.files.wordpress.com/2014/04/cide-tecnicas-participativas-para-la-educacion-popular-ilustradas.pdf>

Vargas, L., Bustillos, G. (1990). Técnicas participativas para la educación popular: Técnicas de análisis general: *Técnicas de análisis general* (3.a ed., Vol. 3). Alforja. <https://docenteslibresmdq.files.wordpress.com/2014/04/cide-tecnicas-participativas-para-la-educacion-popular-ilustradas.pdf>

Vargas, L., Bustillos, G. (1990). Técnicas participativas para la educación popular: Técnicas de análisis general: *Ejercicios de abstracción* (3.a ed., Vol. 3). Alforja. <https://docenteslibresmdq.files.wordpress.com/2014/04/cide-tecnicas-participativas-para-la-educacion-popular-ilustradas.pdf>

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1.** Consentimiento informado

# 

## **ANEXO 2. Encuesta**

Encuesta para conocer aspectos demográficos de los miembros de las Asociaciones de Usuarios de La Red de Salud del Centro E.S.E

Investigación Cuantitativa para el Proyecto Escuelas de Vida.

1. ¿Cuál es su rango de edad?

* 15 - 29 Años
* 30 - 49 Años
* 50 - 69 Años
* +80 Años

2. ¿Cuál es su rol dentro de la Asociación de Usuarios de la ESE Centro?

* Presidente
* Vicepresidente
* Secretario
* Otra

3. ¿Cuánto tiempo hace que usted ingresó como miembro de la Asociación de Usuarios de la ESE Centro?

* 0 - 11 meses
* 1 - 3 Años
* 4 - 6 Años
* +7 Años

4. ¿A qué género pertenece usted?

* Femenino
* Masculino

5. ¿Cuál es su nivel de escolaridad?

* Primaria
* Secundaria
* Técnica
* Pregrado
* Postgrado
* Desescolarizado

6. ¿A qué comuna pertenece usted?

* 8
* 9
* 10
* 11
* 12

7. ¿Cuál es su dirección?

8. ¿A qué estrato social pertenece usted?

* 1
* 2
* 3
* 4
* 5
* 6

9. ¿Cuál es su teléfono fijo?

10. ¿Cuál es su teléfono celular?

11. ¿Cuál es su correo electrónico?

12. ¿Se encuentra vinculado laboralmente?

* Si
* No

13. ¿Es usted cabeza de hogar?

* Si
* No

14. ¿Qué rol desempeña dentro de su grupo familiar?

* Madre/Padres
* Abuelo/Abuela
* Tía/Tío
* Hermana/Hermano

**PREGUNTAS RELACIONADAS CON EL FUNCIONAMIENTO DE LA ESE CENTRO**

15. ¿Conoce usted el portafolio de servicios y proyectos con los que cuenta la ESE Centro?

* Si
* No

16. ¿Conoce usted el plan de desarrollo de la ESE Centro?

* Si
* No

17. ¿Considera que la ESE Centro brinda el apoyo y lo pertinente para el fortalecimiento de la Asociación de usuarios?

* Si
* No

18. ¿Considera usted que ser miembro de la Asociación de Usuarios le ha aportado positivamente a usted y a su comunidad?

* Si
* No

19. ¿Tiene conocimiento de la normatividad del Decreto 1757 del 1994 o de la la Resolución 2063 de 2017?

* SI
* No

20. ¿Considera usted que en la participación es importante fortalecer el sistema democrático, representativo y participativo dentro de las Asociaciones de Usuarios?

* Si
* No

21. ¿Con qué frecuencia asiste y participa en los encuentros mensuales de la Asociaciones de Usuarios?

* Siempre
* Algunas Veces
* Muy de Vez en cuando

¡Muchas gracias, su información es muy valiosa para nosotros! Encuesta realizada por practicantes de Trabajo Social de la Universidad Santiago de Cali.

## **ANEXO 3. Encuesta**

Encuesta para diseñar los módulos temáticos en la línea de formación TICS

Investigación Cuantitativa para el Proyecto Escuelas de Vida.

1. ¿Usted cuenta con un computador o un teléfono?

* Si
* No
* ¿Cuál?

2. ¿Conoce usted cómo manejar un computador o un celular?

* Si
* No
* ¿Cuál?

3. ¿Sabe cómo conectarse a la internet desde un computador o un teléfono?

* Si
* No

¿Desde cuál?

* Computador
* Teléfono
* Ambos

4. ¿En qué lugar usted se conecta a la internet o al wifi cotidianamente?

* + Casa
  + Trabajo
  + Café internet
  + Vecinos
  + Zonas recreativas

5. ¿Con qué frecuencia utiliza usted alguno de estos dispositivos?

* + 1-3 horas
  + 3-6 horas
  + 6-9 horas
  + 9-12 horas
  + +12 horas

6. ¿Conoce usted los programas de Word, Excel, Power Point?

* Si
* No
* ¿Cuál?

¿Maneja adecuadamente los programas de Word, Excel, Power Point?

* Si
* No
* Más o menos
* ¿Cuál?

7. ¿Cuenta usted con correo electrónico?

* Si
* No

8. ¿Cuenta con la habilidad para enviar mensajes de texto para comunicarse con sus compañeros o familiares a través de aplicaciones o plataformas digitales?

* Si
* No

9. ¿Conoce alguna aplicación que sirva para hacer videoconferencias con los compañeros de las Asociaciones de Usuarios?

* Si
* No

10. ¿Conoce cómo reproducir videos por medio de su teléfono o computador?

* Si
* No

11. ¿Conoce cómo descargar vídeos y compartirlos con los compañeros de las Asociaciones de Usuarios o familiares?

* Si
* No

12. ¿Qué dificultades presenta a la hora de utilizar su dispositivo?

* + No sabe cómo manejarlo bien
  + No hay tiempo
  + No hay internet en el hogar
  + No dispone varios computadores
  + El celular es de su hijo
  + No tiene un dispositivo móvil actualizado

¡Muchas gracias, su información es muy valiosa para nosotros! Encuesta realizada por practicantes de Trabajo Social de la Universidad Santiago de Cal