

A close-up photograph of a young indigenous child, likely from the Pijao community, looking upwards and to the right. The child is wearing a traditional headdress made of a light-colored cloth band with a dense arrangement of colorful feathers in shades of red, yellow, blue, and green. Red body paint is visible on the child's face and neck. The background is a soft-focus view of green foliage.

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN SALUD

PIJAOS SALUD EPS INDÍGENA

"UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA"

**¡ENFOQUE POBLACIONAL E
INTERCULTURAL!**



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

CALIDAD Y HUMANIZACIÓN DE LA EPSI PÍJAOS SALUD



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	4
2. MARCO LEGAL	5
3. POLÍTICA	11
3.1. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA	12
3.2. EJES ESTRATEGICOS	14
4. ENFOQUE POBLACIONAL E INTERCULTURAL	22
5. ESTRATEGIAS DEFINIDAS	23
5.1.1. MECANISMOS PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LA ADHERENCIA DE LAS ESTRATEGIAS	27
5.2. INDICADORES PARA EL MONITOREO DE LAS ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS	28
6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	29



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

1. OBJETIVO

Prestar los servicios de salud a nuestros usuarios de acuerdo al modelo de atención establecido bicultural para la EPSI mediante un enfoque de humanización, respondiendo realmente a un sentimiento y a una actitud de servicio humano que permita:

- Respeto por la condición de indígena, sus tradiciones usos, costumbres cosmovisión y cosmogonía.
- Respeto al conjunto de derechos en salud y conocimiento de sus deberes como usuario del sistema.
- Privacidad y confidencialidad en la atención.
- Diferencia en la atención de acuerdo a las características socio-culturales, vulnerabilidad y preferencias.
- Recibir atención, cuidado y tratamiento de acuerdo con las condiciones específicas de salud y bajo condiciones de seguridad, respeto, información, educación y continuidad de la atención.



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

2. MARCO LEGAL

Ley 23 de 1981 Código de Ética: La cual dicta normas sobre la Ética Médica aplicable a los profesionales de la salud que ejercen su profesión en Colombia. *“La medicina es una profesión que tiene como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida de la colectividad, sin distingos de nacionalidad, ni de orden económico-social, racial, político o religioso. Por consiguiente, el ejercicio de la medicina tiene implicaciones humanísticas que le son inherentes”*

Ley 21 de 1991: Por medio de la cual se aprueba el Convenio número 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76a. reunión de la Conferencia General de la O.I.T., Ginebra 1989.

Constitución Política de Colombia Artículo 48. Por el cual se define la Seguridad social como un servicio público, bajo la dirección, coordinación y control del estado. Con principios de eficiencia universalidad, y solidaridad así mismo *“De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad”*.

Resolución 13437 de 1991: Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. *“Adoptar como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas” se presentan los diez derechos de los pacientes”*.

Decreto 1088 de 1993: Por el cual se regula la creación de las asociaciones de Cabildos y/o Autoridades Tradicionales Indígenas.

Ley 100 de 1993: Por el cual se reglamenta el Sistema General de Seguridad social en salud. *“El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos*



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico en salud”.

Decreto 1757 de 1994: Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud.

Decreto 1396 de 1996: Por el cual se crea la Comisión Nacional de Territorios Indígenas y se crea el programa especial de atención a Pueblos Indígenas

Decreto 1397 de 1996: Por el cual se crea la Comisión Nacional de Territorios Indígenas y la mesa Permanente de Concertación con los pueblos y las organizaciones indígenas y se dictan otras disposiciones.

Decreto 982 de 1999: Comisión para el desarrollo integral de la política indígena

Ley 691 de 2001 Nivel Nacional: Acceso al sistema de seguridad social y salud para los pueblos indígenas colombianos, art. 1. Vinculación, art. 5. Planes de beneficio, art. 6. Criterios de aplicación para pueblos indígenas, art. 21. Principios, art. 22. Representatividad, art. 23. Controladores, art. 24.

Decreto 4110 de 2004: Reglamenta la ley 872 de 2003 y anexa la norma de la gestión pública establece los requisitos del cliente como generación de satisfacción.

Circular 6 de 2005 Ministerio de la Protección Social: Imparte instrucciones de obligatorio cumplimiento en relación con la reglamentación existente para la afiliación de la población indígena al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, según los términos establecidos en la Constitución Política, en los Tratados Internacionales y las demás leyes relativas a la protección de manera efectiva del derecho a la salud de los pueblos indígenas, garantizando su integridad de tal manera que se asegure su permanencia social y cultural.



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

Ley 1122 de 2007: Por el cual se hacen algunas modificaciones al SGSSS “*La presente ley tiene como objetivo realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos, de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento de la prestación de los servicios de salud, fortalecimiento de los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de los servicios de salud*”.

Decreto 4972 de 2007 Nivel Nacional: Reglamenta las instituciones prestadoras de servicios de salud indígenas. Establece que en cuanto a la contratación de servicios de salud, las entidades territoriales y las entidades promotoras de salud del régimen subsidiado les darán a las instituciones prestadoras de servicios de salud indígenas (IPSI), tratamiento de empresas sociales del Estado y que dichas IPSI, cumplirán con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Para ello el Ministerio de la Protección Social lo ajustará a los usos, costumbres, y al modelo de atención especial indígena, en los servicios que lo requieran, para lo cual adelantará el proceso de concertación con las autoridades indígenas.

Acuerdo 3 de 2009 Comisión de Regulación en Salud - CRES: Determina que las EPS del Régimen Subsidiado que afilian a población indígena deben concertar con las comunidades, la adecuación sociocultural y logística de los contenidos del POS previa aprobación de los Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud y aprobación definitiva de la Comisión de Regulación en Salud, dentro del tope máximo de la UPC subsidiada sin disminuir los contenidos previstos en el presente acuerdo. Igualmente deberán ser concertadas las formas de prestación de servicios del POS objeto de la concertación y las IPS que constituyen la red prestadora. Artículo 79.



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

Acuerdo 8 de 2009 Comisión de Regulación en Salud - CRES: Determina que las EPS del Régimen Subsidiado que afilian a población indígena deben concertar con las comunidades, la adecuación sociocultural y logística de los contenidos del POS previa aprobación de los Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud y aprobación definitiva de la Comisión de Regulación en Salud, dentro del tope máximo de la UPC subsidiada sin disminuir los contenidos previstos en el presente acuerdo. Artículo 66.

Ley 1438 de 2011: Por el medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud *“El Sistema General de Seguridad Social en Salud estará orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. Para esto concurrirán acciones de salud pública, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y demás prestaciones que, en el marco de una estrategia de Atención Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población”*. Comprende dentro de sus principios: *“Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada”*.

Decreto 1953 de 2014 Nivel Nacional: Establece un régimen especial con el fin de poner en funcionamiento los Territorios Indígenas respecto de la administración de los sistemas propios de los pueblos indígenas, entre tanto se expide la ley de qué trata el artículo 329 de la Constitución Política. Se definen las funciones, mecanismos de financiación, control y vigilancia, así como el fortalecimiento de la jurisdicción especial indígena; con el fin de proteger, reconocer, respetar y garantizar el ejercicio y goce de sus derechos fundamentales al territorio, autonomía, gobierno propio, libre determinación, educación indígena propia, salud propia, y al agua potable y saneamiento básico, en el marco constitucional de respeto y protección a la diversidad étnica y cultural. Define su ámbito de aplicación, asociaciones para la administración conjunta de la asignación especial del Sistema General de



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

Participaciones; delimitación, censo poblacional, principios generales, competencias, sistema de salud, entre otras disposiciones.

Sentencia C-313 de 2014 Corte Constitucional: Para los pueblos y comunidades indígenas, ROM y negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras, se garantizará el derecho a la salud como fundamental y se aplicará de manera concertada con ellos, respetando sus costumbres. Los principios se deberán interpretar de manera armónica sin privilegiar alguno de ellos sobre los demás. Lo anterior no obsta para que sean adoptadas acciones afirmativas en beneficio de sujetos de especial protección constitucional como la promoción del interés superior de las niñas, niños y mujeres en estado de embarazo y personas de escasos recursos, grupos vulnerables y sujetos de especial protección.

Ley 1751 de 2015 Nivel Nacional: Garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adoptará políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado. La presente ley se aplica a todos los agentes, usuarios y demás que intervengan de manera directa o indirecta, en la garantía del derecho fundamental a la salud.

Decreto Único Reglamentario 780 de 2016 Nivel Nacional: Las Entidades Promotoras de Salud EPS Indígenas, tendrán como objeto garantizar y organizar la prestación de los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud Subsidiado POS-S. En consecuencia, deberán afiliar y carnetizar a la población beneficiaria de subsidios en salud en los términos establecidos por las normas vigentes y administrar el riesgo en salud de los miembros de



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

sus comunidades. Con el fin de proteger la unidad étnica y cultural de los pueblos indígenas, las Entidades Promotoras de Salud EPS Indígenas, serán autorizadas por la Superintendencia Nacional de Salud para operar en todo el territorio nacional. Ergo, se fija los Requisitos para la Constitución y Funcionamiento de Entidades Promotoras de Salud EPS Indígenas y el Objeto Social. (Artículo 2.5.2.4.1 al 2.5.2.4.2).

Decreto 1848 de 2017 Nivel Nacional: Las EPS indígenas creadas en el marco del Decreto número 1088 de 1993, la Ley 691 de 2001 y demás disposiciones concordantes, y aquellas que pretendan operar el régimen subsidiado con sujeción a las citadas normas, podrán hacerlo siempre y cuando acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos en el presente decreto. Con el fin de proteger la identidad étnica y cultural de los pueblos indígenas y de garantizar el modelo de atención correspondiente, el ingreso de una EPS Indígena habilitada a un departamento donde tengan asentamiento comunidades indígenas, se realizará previa solicitud de la comunidad indígena conforme lo establece el artículo 17 de la Ley 691 de 2001.

Resolución 2063 de 2017: Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud.

Circular 011 de 2018 Ministerio de Salud y Protección Social: Se imparten directrices para avanzar en la construcción e implementación del Sistema Indígena de Salud Propia Intercultural (SISPI) a nivel territorial en concordancia con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, conforme lo establecido en el Decreto 1953 de 2014, la Ley 715 de 2001 y 1751 de 2015.

Circular 008 de 2018 Superintendencia Nacional de Salud: Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007. Todas las entidades brindar atención integral al usuario de la salud y ésta, debe entenderse como un proceso integral en el que es requisito fundamental adoptar procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad Y buen trato.



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

3. POLÍTICA

“Pijaos Salud EPS Indígena adquiere el compromiso de promover entre sus funcionarios, la cultura de humanización, fundamentada en un trato digno, humanizado, de calidad y respetuoso hacia los usuarios reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos; con el fin de fortalecer la confianza en la atención, propiciando espacios donde el usuario, familiares y funcionarios, interactúen de manera incluyente como seres humanos”. Compete igual esta responsabilidad con cada uno de los prestadores que constituyen la red de prestadores de servicios de salud de la EPSI.

La política se sustenta en las comunidades indígenas usuarias y los usuarios no indígenas reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos; por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los valores institucionales de respeto, responsabilidad, servicio y compromiso y nuestros principios de ética, sensibilidad y excelencia, porque ellos nos permiten la construcción de una organización en donde la presencia humana es insustituible en los procesos de enfermedad, dolor y muerte. La garantía del buen trato humanizado se basa en la gestión y defensa que hace la oficina de atención al usuario de la EPSI y las coordinaciones regionales de la EPSI en Tolima, Risaralda y Meta.



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

3.1. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

- Trabajamos en procesos articulados y centrados en los usuarios, no sólo desde el punto de vista de la estandarización, la tecnología y la seguridad, sino en el fortalecimiento de elementos como la comunicación, la cultura organizacional, el trabajo en equipo, de tal manera que se garantice el desarrollo y mantenimiento de las competencias necesarias para los equipos asistenciales y administrativos que participan directa o indirectamente en la prestación de los servicios de salud de las comunidades indígenas y no indígenas usuarias.
- Promovemos la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano propendemos por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.
- Ponemos, al servicio de las comunidades indígenas en especial y a los usuarios no indígenas que atendemos, toda la capacidad y conocimiento del personal, sin diferencias de edad, género o condición social y económica.
- Brindamos información oportuna y completa a las comunidades indígenas en especial y a los usuarios no indígenas, con relación a las actividades o procedimientos que requieren para recuperar su estado de salud, procurando utilizar canales de comunicación adecuados a su nivel socio cultural. Nos apoyamos en el equipo de promotores con manejo del lenguaje propio de cada etnia afiliada a la EPSI.



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

- Consideramos a la humanización y la calidad de la atención en salud como una misma entidad a la cual nos debemos en nuestro ejercicio profesional.
- Ofrecemos una adecuada atención, anteponiendo la sensibilidad humana y la ética profesional, resaltando la dignidad humana.
- Procuramos mantener la relación médico-paciente óptima y justa, como pilar fundamental de la humanización en el servicio. La EPSI sirve de vocera e interpreta las necesidades del usuario y las hace valer ante los diferentes prestadores sin importar su nivel de complejidad.
- Inculcamos los valores éticos y morales como eje de su actuación personal y profesional.
- Acompañamos permanente a las comunidades indígenas en especial y a los usuarios no indígenas en una relación persona a persona paciente, cuidador, colegas y un grupo interdisciplinario que le brinda atención emocional y física en cada una de las IPS de la red propia.



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

3.2. EJES ESTRATEGICOS

EJE	ESTRATEGIA	ACCION	DETALLE DE LA ACCION	ESTRATEGIAS DEFINIDAS
EJE 1. El fortalecimiento del relacionamiento interpersonal humanizado en salud	1. Fortalecimiento de la atención humana, acogimiento y sentido de servicio de los agentes del sector salud	1	Diseñar, implementar, monitorear y evaluar, proyectos, programas, planes y/o políticas de humanización, los diferentes agentes del sector, sectores relacionados como la academia, así como la comunidad, a través de grupos organizados de asociaciones o grupos de interés, que oriente proceso formativo continuo y constante en el conocimiento de la humanización como: corrientes, concepción, características, elementos, enfoques de abordaje, entre otros, así como en capacidades, los valores humanos, la escucha, trabajo en equipo, el liderazgo, la empatía, el servicio, habilidades para la vida, el cuidado integral, el acogimiento, la hospitalidad, la comunicación asertiva y efectiva, inteligencia emocional y espiritual, sentido de vida, la vocación, entre otras.	Disponibilidad de oficinas de atención al usuario con personal capacitado en humanización, trato digno y atención preferencial, con dotación con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento, sillas demarcadas para uso preferencial y rampas de acceso
		2	Promover en las entidades y al interior de las mismas, la conformación de equipos de colaboradores, con liderazgo en sus áreas, comprometidos con la generación y fomento de estrategias conducentes a la transformación de la cultura en humanización.	
		3	Adecuar en las entidades de entornos, que favorezcan en las personas, familias, comunidad y el talento humano, el mejoramiento de la calidad del proceso de atención y de servicios, al contar con espacios saludables, acogedores y confortables, que propicien, entre otras, el respetuoso encuentro entre personas, la privacidad, la comunicación, el silencio, la compasión ante el duelo, el dolor y el sufrimiento, de igual manera, la alegría del nacimiento y el parto, entre otros aspectos.	



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

		4	Impulsar, promocionar y mejorar el uso y la apropiación de la tecnología: de información, de comunicación y en salud, de tal manera que se garantice el acogimiento, la personalización de la atención y servicio administrativos y asistenciales de los agentes del sector, la veracidad, la interoperabilidad y los resultados en la calidad-humanización (oportunidad, continuidad, accesibilidad, aceptabilidad y pertinencia).	
EJE 2. La consolidación de escenarios que favorezcan la participación colaborativa y sistémica de los agentes del sector salud, sectores relacionados como la academia, así como de la ciudadanía	1. Conformación y activación de Nodos Departamentales y Red Colaborativa de Humanización	1	Conformar y activar los nodos de humanización en los diferentes departamentos del territorio nacional, en el que se convoque a los agentes del sector salud, sectores relacionados como la academia, así como a la ciudadanía.	Contar con asociaciones de usuarios conformadas y brindar apoyo a las mismas con sus respectivas capacitaciones
		2	Desarrollar, adoptar o adaptar instrumentos, herramientas, modelos o metodologías, que permitan fortalecer abordar la conformación y activación de Nodos a partir de alianzas estratégicas con la academia, laboratorios de innovaciones sociales o relacionadas.	
	2. Desarrollo de iniciativas que favorezcan la transferencia deconocimiento a través de los avances significativos en humanización entrelas entidades de salud	1	Convocar a instituciones acreditadas u otras instituciones en salud de carácter pública, privada o mixta como referente en el abordaje de la humanización para procesos de apoyo y acompañamiento a los diferentes agentes del sector salud.	Publicación de la política de humanización en la página web y disponibilidad de buzón de sugerencias virtual Convocatoria en página web de capacitación y reunión de asociación de usuarios
		2	Diseñar, actualizar, desarrollar o activar en los diferentes agentes del sector salud, secciones web, módulos web, portales web o sitios web de la Humanización en Salud, a través de los cuales, promueva la gestión de redes virtuales, canales e instrumentos que faciliten la difusión de conocimientos, experiencias, metodologías, herramientas, entre otros.	
		3	Desarrollar, diseñar o actualizar en el portal web, sitios web u Observatorio de Calidad en los ámbitos nacional, territorial y municipal, donde disponga, promueva y divulgue información	



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

			de la Humanización en Salud que recibe la población colombiana.	
EJE 3. El empoderamiento colectivo de los agentes del sector, sectores relacionados como la academia, así como de la ciudadanía	1. Impulsar en el buen gobierno, lineamientos organizacionales o relacionados que favorezca la Cultural Colaborativa de la Humanización en Salud	1	Adoptar, adaptar o cocrear la Política Nacional de Humanización en Salud en las entidades del sector salud, sectores relacionados como la academia, así como a la comunidad organizada.	Contar con canales de atención al usuario y recepción de PQRS y aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios donde los mismos retroalimenten a la EPSI sobre los diferentes procesos en los cuales se incluya la humanización.
		2	Diseñar y/o articular programa y/o plan que favorezca el empoderamiento en humanización, en pro de fortalecer la participación, inclusión, autonomía, liderazgo, toma de decisión, entre otros, de la ciudadanía, grupos sociales organizados y personal del sector salud, fundamentada en los derechos y valores humanos, el respeto por la condición, dignidad humana.	
		3	Incluir y articular en los planes de desarrollo, planes territoriales u otros instrumentos de planeación y gestión, territorial e institucional, de la cultura colaborativa de humanización en salud.	
		4	Promover los ajustes en la plataforma estratégica y procesos de transparencia financiera, misional y de apoyo, al interior de las entidades u organizaciones que fortalezca la participación de la ciudadanía, de los grupos sociales organizados y del personal del sector salud en especial del personal de salud, que fomente la cultura colaborativa de humanización.	
		5	Incorporar, articular y transversalizar la humanización en salud con la normatividad vigente y en el desarrollo de lineamientos, proyectos, programas, planes y políticas a nivel nacional, territorial, municipal, distrital e institucional, que incida favorablemente en las líneas estratégicas, misionales y de apoyo.	



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

	2. Formación de Forjadores de Humanización en la construcción de la cultura organizacional	6	Diseñar y/o articular proyectos, programas o planes educativos que promuevan, divulguen y favorezcan el desarrollo de capacidades individuales y colectivas a partir de los derechos y deberes de las personas, sus familias, comunidad y personal del sector salud, de acuerdo a enfoques como el de atención integral y centrado en la persona, familia y comunidad, diferencial, acorde a la normatividad y lineamientos vigentes, que garantice el derecho fundamental de la salud.	Capacitación a los promotores y agentes educativos en eventos de interés en salud publica creación de espacios para el intercambio de saberes propios y capacitación intercultural a médicos ancestrales y parteras como parte de la humanización.
		1	Promover un programa de formador de formadores en humanización en salud.	
		2	Desarrollar acciones que fortalezcan capacidades y habilidades en los grupos de forjadores de humanización en las entidades del sector salud y otras entidades (ejemplo líder de área con su par) que fomenten la cultura colaborativa de humanización en salud.	
		3	Impulsar, adoptar, adaptar y apoyar la implementación de la Política Nacional de Humanización en las entidades del sector y participar en los nodos de humanización departamentales, municipales y distritales.	
EJE 4. La formación y organización de escenarios de opinión que contribuyan a fortalecer las capacidades y habilidades de humanización en salud	1. Promoción de la formación de humanización en salud	1	Promover la participación de la academia a través de la red colaborativa y de los nodos territoriales como escenario que favorezca las alianzas, en este sentido, motivar la reorientación e inclusión de los planes curriculares académicos socio sanitarios, donde se promueva elementos para la formación teórico-práctica de la humanización en salud y para fortalecer capacidades en el valor humano del personal de salud en formación y en ejercicio.	Invitar a los usuarios y asociaciones de usuarios para capacitaciones en humanización en salud desarrolladas por entes de control y EPSI según convocatorias. Capacitación a promotores como línea de frente en humanización.
		2	Promover, en instituciones de educación en salud como en instituciones de educación para el trabajo y el desarrollo humano, la formación teórico-práctica en humanización en salud.	



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

		3	Implementar estrategias de educación informal en humanización (como seminarios, foros, congresos, simposios, videoconferencias, talleres, entre otros) articuladas entre entidades del sector salud, la academia, así como grupos de interés y/o comunidad organizada como asociaciones de pacientes, entre otros, en el marco de la Política Nacional de la Humanización en Salud	
EJE 5. El fomento de la creatividad, innovación e investigación en el desarrollo colaborativo de Humanización en salud	1. Practicas Inspiradoras, Creativas e Innovadoras de Humanización en Salud	1	Fomentar la creatividad, innovación e investigación que permita a los diferentes agentes del sector, sectores relacionados como la academia, así como a la ciudadanía, generar estrategias teniendo en cuenta los diversos saberes, las prácticas alternativas, medios tradicionales y ancestrales, la integración poblacional e intercultural, la relación entre el conocimiento técnico-científico con el valor humano, los principios éticos, como abordaje integral.	Contar con canales de atención al usuario y recepción de PQRS y aplicación de encuestas de satisfacción como retroalimentación frente a los procesos para generar acciones de mejora desde la EPSI y solicitarlas a las IPS.
		2	Reconocer, divulgar y evaluar las mejores prácticas humanizantes asistenciales, administrativas y financieras en los diferentes agentes del sector, sectores relacionados como la academia, así como en la ciudadanía, con resultados favorables reconocidos por las personas.	
		3	Crear banco o inventario de experiencias significativas o procesos de investigación en humanización en salud en los territorios.	
		4	Generar alianzas estratégicas con comunidad académica, grupos de interés científico y de investigación, en la gestión de convenios de cooperación, desarrollo de proyectos y encuentros de investigación.	
		5	Fortalecer procesos de investigación en humanización como determinantes que intervienen en las prácticas humanizadas, servicios humanizados, dignidad humana, entre otras.	
		6	Participar en la política de Innovación, Ciencia y Tecnológica en Salud, orientada a la investigación y generación de nuevos conocimientos en salud, la adquisición y producción de las tecnologías para prestar una atención de alta calidad.	



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

EJE 6. La formalización y dignificación de las condiciones laborales del talento humano en salud	1. Transformación Laboral: Dignificando las condiciones del personal del sector salud	1	Conformar, reactivar, participar y avanzar en mesas intersectoriales y multidisciplinaria territorial o nacional, frente a las necesidades del personal del sector salud en especial el personal de salud, el cálculo en la distribución del talento humano a nivel nacional e institucional, la gestión en la formación y actualización, meritocracia, incentivos, vinculación laboral, condiciones laborales, entornos laborales saludables institucionales, entre otros.	Contar con comité de convivencia laboral Capacitación a funcionarios por medio de talento humano por medio del SENA y otros centros de educación
		2	Promover en las entidades de salud, políticas de bienestar laboral dirigido al personal del sector salud en especial el personal de salud y su familia donde incluya entre otras, cumplimiento en la remuneración al personal en general, vinculación laboral que ofrezca estabilidad, dotación de elementos adecuados a las funciones, condiciones de jornada laboral y descanso, distribución laboral de acuerdo a capacidades y competencias, cálculo en la carga laboral justa y respetuosa, meritocracia, incentivos basados en el trabajo de equipo que contribuya a la cultura de humanización, calidad, seguridad y excelencia en salud de las entidades	
		3	Adecuación de entornos saludables en las entidades y dotación de elementos adecuados a las funciones, que favorezca a la dignificación del personal del sector salud.	
		4	Diseñar y/o promover modelos de incentivos que reconozca el trabajo de equipos multidisciplinarios, orientado en los procesos, resultados y al mejoramiento en la capacidad resolutoria, la calidad, la seguridad y la humanización en salud.	
		5	Conformar, reactivar, participar y avanzar en mesas de trabajo para la formulación de modelos de incentivos que privilegien al personal de las instituciones en especial al talento humano en salud a nivel territorial o nacional.	



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

EJE 7. La reorientación hacia modelos de gestión centrado en las personas, familias y comunidad	1. Gestión centrada en la persona, familia, comunidad y personal de salud	1	Identificar las determinantes que interfieren en las prácticas humanizantes, seguras, coordinadas y transparentes en las entidades del sector salud que presenta efectos en la gestión en salud.	Creación de espacios para el intercambio de saberes propios y capacitación intercultural a médicos ancestrales y parteras - Convocatorias de programas de promoción y prevención como vacunación y atención de médicos ancestrales en territorios
		2	Identificar las determinantes que interfieren en las prácticas humanizantes, seguras, coordinadas y transparentes en las entidades del sector salud que presenta efectos en la gestión en salud.	
		3	Reorientar modelos de gestión en salud que predomine la integralidad, la autonomía, la independencia y la participación de la persona y su familia y comunidad, para el cuidado de la salud, de igual manera, la articulación entre los agentes del sector salud, así con sectores relacionados y la comunidad, para generar acciones comunitarias frente a las determinantes de la salud, la integración de redes de atención, coordinación de servicios, alianzas contractuales entre los agentes, habilitar modelos de interoperabilidad tecnológico de comunicación e información, entre otras.	
		4	Motivar la inclusión en los planes curriculares académicos socio-sanitariosteórico y práctico, modelos de gestión en salud que reconozca al ser humano de forma integral y centrado en la persona y su familia, la comunidad y en el personal de la institución en especial el personal de salud.	
		5	Promocionar el mejoramiento continuo de la calidad, humanización, seguridad y excelencia en salud, teniendo en cuenta las actualizaciones del SOGCS, la adopción	



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

			de estrategias para la aplicación del Sistema Único de Acreditación en las entidades	
	2. Organización de un sistema de registro de situaciones con identificación de causalidades y de agentes del sector salud relacionados	1	Desarrollar, adoptar o adaptar metodologías, herramientas e instrumentos que permita identificar situaciones de causalidad y agentes del sector salud relacionados a ellas, que contribuya la generación de acciones conjuntas que favorezca la humanización en salud en los diferentes territorios.	Contar con canales de atención al usuario y recepción de PQRS y aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios
		2	Implementar un sistema de registro de identificación de causalidades y agentes del sector salud relacionado a ellas, que contribuya a definir líneas de investigación y procesos de mejoramiento continuo de la calidad, humanización y seguridad.	





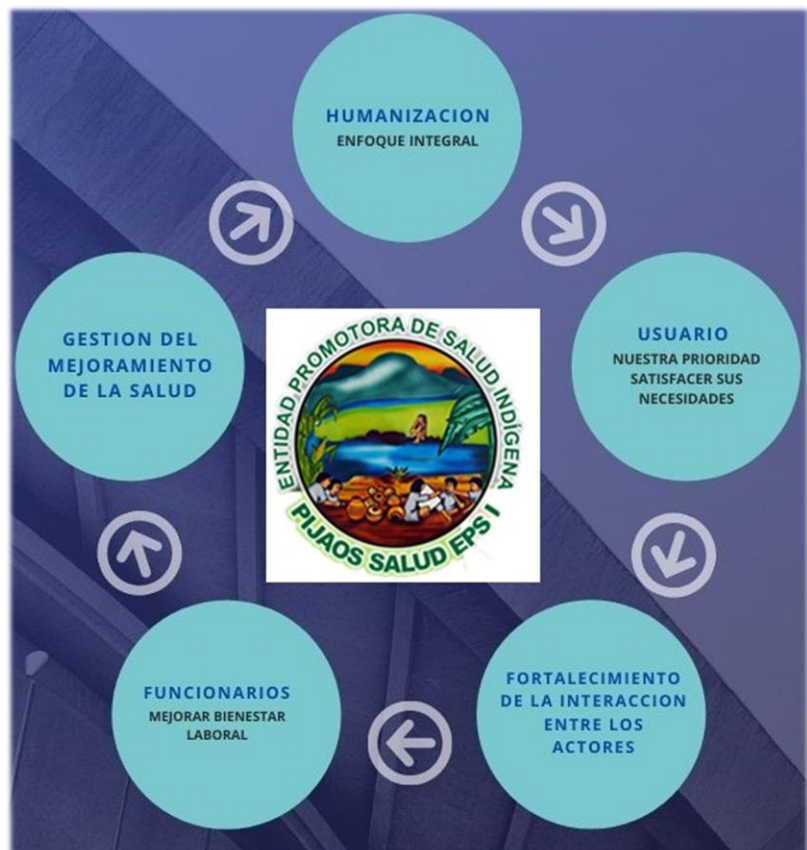
PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

4. ENFOQUE POBLACIONAL E INTERCULTURAL

La política de humanización tiene dos enfoques integrales enmarcados en el usuario con prioridad en satisfacer sus necesidades, orientado a la atención en medicina ancestral según usos y costumbres caracterizándose por el respeto a las diferencias culturales existentes en nuestra población y según dinámicas propias basadas en facilitar, abordar y dar solución a las problemáticas sobre la base de las condiciones de vida, la cosmovisión, la concepción de salud y de ser humano, de sus diversos saberes, prácticas y medios tradicionales y ancestrales, alternativos; así como potenciar la interculturalidad, el dialogo de saberes, la orientación a esfuerzos individuales y colectivos que se derivan de las relaciones sociales, apropiación de las problemáticas, planteamiento, implementación y evaluación de estrategias dinámicas, propias, creativas, inspiradoras e innovadoras en humanización en salud, la atención occidental de acuerdo a las necesidades de atención en salud y al nivel de complejidad del prestador que conforma nuestra red; y en los funcionarios de Pijaos Salud EPSI para mejorar el bienestar laboral con el fortalecimiento de la interacción entre los actores para la gestión del mejoramiento de la salud.





PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

5. ESTRATEGIAS DEFINIDAS

La política de humanización aplicada así se implementara en cada una de los actores o acciones como parte esencial estratégica de su implementación así:

- **EJE 1. El fortalecimiento del relacionamiento interpersonal humanizado en salud:**

Disponibilidad de oficinas de atención al usuario con personal capacitado en humanización, trato digno y atención preferencial, con dotación con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento, sillas demarcadas para uso preferencial y rampas de acceso.

- **EJE 2. La consolidación de escenarios que favorezcan la participación colaborativa y sistémica de los agentes del sector salud, sectores relacionados como la academia, así como de la ciudadanía:**

- En la Asociación de usuarios: Incentivar la conformación de asociaciones de usuarios afiliados al régimen contributivo y subsidiado cuyo objetivo es el de velar por la calidad de la prestación del servicio y la defensa del usuario. Como evidencia se encuentran las actas de conformación, la convocatoria de elección y las actas de reuniones realizadas.
- Publicación de la política de humanización en la página web y disponibilidad de buzón de sugerencias virtual Convocatoria en página web de capacitación y reunión de asociación de usuarios.

- **EJE 3. El empoderamiento colectivo de los agentes del sector, sectores relacionados como la academia, así como de la ciudadanía:**

- Contar con canales de atención al usuario y recepción de PQRS y aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios donde los mismos retroalimenten a la EPSI sobre los diferentes procesos en los cuales se incluya la humanización.



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

- Capacitación a los promotores y agentes educativos en eventos de interés en salud publica creación de espacios para el intercambio de saberes propios y capacitación intercultural a médicos ancestrales y parteras como parte de la humanización.
- **EJE 4. La formación y organización de escenarios de opinión que contribuyan a fortalecer las capacidades y habilidades de humanización en salud:**
 - Invitar a los usuarios y asociaciones de usuarios para capacitaciones en humanización en salud desarrolladas por entes de control y EPSI según convocatorias.
 - Capacitación a promotores como línea de frente en humanización.
 - **En la Capacitación a usuarios:** Disminuir progresivamente la brecha de información que existe entre los usuarios y Pijaos Salud EPSI mediante intercambio dinámico de información (*exposiciones informativas, publicaciones permanentes en página web, disponibilidad de volantes en salas de espera y publicaciones en carteleras físicas en las oficinas de atención al usuario*). Como evidencia se encuentran las actas de reuniones realizadas, pagina web, volantes y las actas de actualización de cartelera.
- **EJE 5. El fomento de la creatividad, innovación e investigación en el desarrollo colaborativo de Humanización en salud**
 - Contar con canales de atención al usuario y recepción de PQRS y aplicación de encuestas de satisfacción como retroalimentación frente a los procesos para generar acciones de mejora desde la EPSI y solicitarlas a las IPS.
- **EJE 6. La formalización y dignificación de las condiciones laborales del talento humano en salud**
 - Contar con comité de convivencia laboral. Capacitación a funcionarios por medio de talento humano por medio del SENA y otros centros de educación.



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

- **EJE 7. La reorientación hacia modelos de gestión centrado en las personas, familias y comunidad**
 - Creación de espacios para el intercambio de saberes propios y capacitación intercultural a médicos ancestrales y parteras
 - Convocatorias de programas de promoción y prevención como vacunación y atención de médicos ancestrales en territorios
 - Contar con canales de atención al usuario y recepción de PQRS y aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios.
 - En la Atención preferencial: Brindar atención preferencial, al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad. Como evidencia se encuentra la demarcación de sillas, ventanilla y fichas para dicha población.
 - **En las Encuestas de satisfacción:** Contar con la disponibilidad de encuestas de satisfacción en sala de espera para diligenciamiento por parte de los usuarios y realizar a través de los promotores de la EPSI la aplicación de las mismas. Como evidencia se encuentran las encuestas diligenciadas, el consolidado publicado en carteleras, informe correspondiente a la Circular 008 de 2018 en página web y los informes mensuales elaborados a través de la oficina principal del Sistema de Información y Atención al Usuario.





PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

En el sistema de seguridad social en el trabajo: a través de cuatro mecanismos internos de trabajo estructurado:

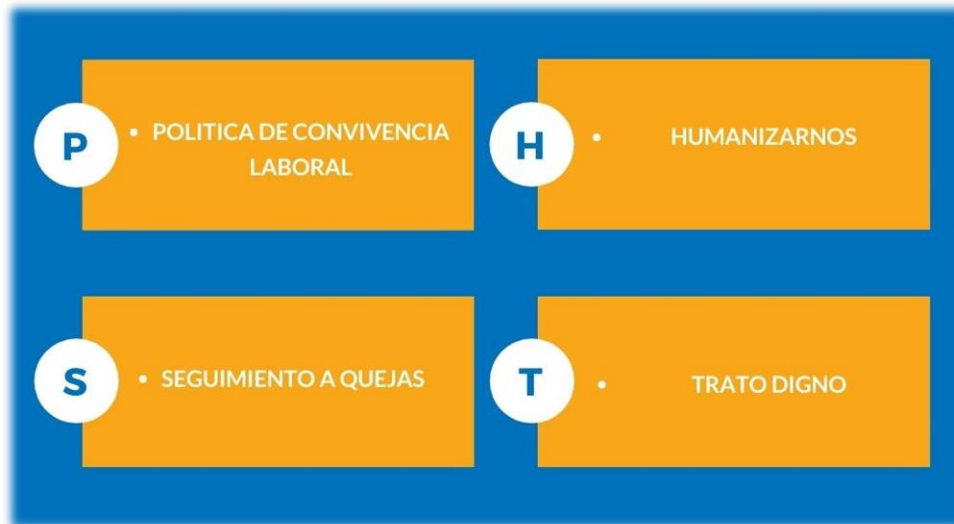
- **Política de Convivencia Laboral:** Con el propósito de garantizar y promover un excelente ambiente de convivencia en el contexto laboral y el fomento de las relaciones sociales positivas entre sus funcionarios, personal en misión y contratistas, al igual que respetar y respaldar la dignidad e integridad de las personas en el trabajo. Como evidencia se encuentran las actas de reunión del Comité de Convivencia Laboral las cuales reposan en el área de talento humano.
- **Humanizarnos:** Generar un proceso de reflexión a nivel personal mediante la realización del curso de humanización de servicios de salud realizado por parte de los funcionarios de Pijaos Salud EPSI en el SENA u otros centros de educación para comprometerse en este proceso. Como evidencia se encuentran las certificaciones de asistencia que reposan en el área de talento humano.
- **Seguimiento a quejas:** Fortalecer el seguimiento por parte del área de talento humano de las quejas interpuestas por los usuarios frente al desempeño de los funcionarios de Pijaos Salud EPSI relacionados con la cultura de la humanización con el fin de potencializar las fortalezas hacia las buenas prácticas y minimizando los factores de riesgo. Como evidencia se encuentra el soporte del seguimiento realizado por parte de talento humano frente a las quejas reportadas.
- **Trato digno:** Dar un trato humanizado, con observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente. Capacitación al personal de atención al usuario sobre trato digno una vez al año y derechos y deberes de los usuarios en salud. Como evidencia se encuentran las actas de capacitaciones realizadas las cuales reposan en el área de talento humano.



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”



5.1.1. MECANISMOS PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LA ADHERENCIA DE LAS ESTRATEGIAS

- Buzones de sugerencias en cada sede de la EPSI y seguimiento a la gestión de los buzones de sugerencia en cada uno de los prestadores de nuestra red.
- Comité de Convivencia Laboral
- Encuestas de satisfacción a usuarios en la EPSI, en cada sede o el seguimiento a las encuestas a prestadores red clave para el éxito de la ejecución del modelo de atención propio y bicultural.
- Oficina de atención al usuario como matriz de la recepción del sistema de atención al usuario de la EPSI y en cada una de las sedes regionales o municipales como soporte a la tarea centralizada de esta oficina.





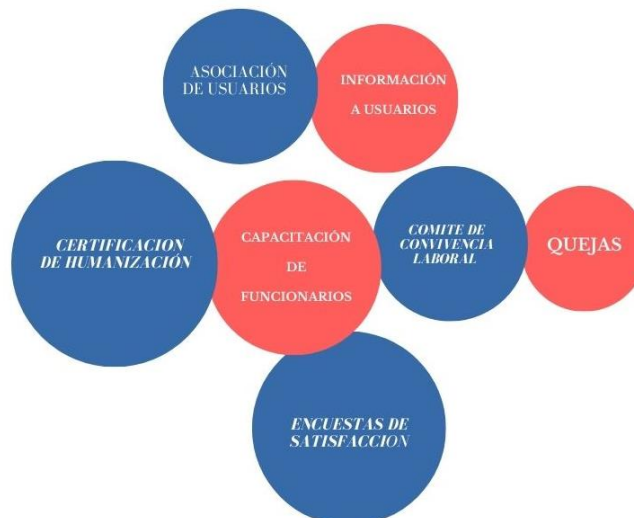
PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

5.2. INDICADORES PARA EL MONITOREO DE LAS ESTRATEGIAS IMPLEMENTADAS

- Asociación de usuarios: medido como el número de asociaciones de usuarios conformadas.
- Información a usuarios: medido como el número de actas de reuniones realizadas frente al tema de humanización y las actas de actualización de cartelera con información de interés para los usuarios.
- Certificaciones de humanización: Medido como el porcentaje de funcionarios con certificaciones de entidades profesionalizadas en el tema de la humanización de los servicios de salud.
- Comité de Convivencia Laboral: Número de reuniones del comité sobre temas de interés.
- Encuestas de satisfacción: Porcentaje de usuarios que manifiestan querer seguir perteneciendo a la EPSI y/o recomendar seguir en la EPSI a un usuario externo medidos de la totalidad de las encuestas realizadas en las sedes de la EPSI.
- Quejas radicadas: Medido como el número de quejas convenientemente resueltas a los usuarios de acuerdo a los procesos establecidos en la EPSI y que tengan que ver con nuestros funcionarios que hayan tenido un trato deshumanizado.





PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Senado de la República de Colombia Leyes desde 1992 - Vigencia expresa y control de constitucionalidad [LEY_0691_2001] Última actualización: 31 de diciembre de 2019 Derechos de autor reservados - Prohibida su reproducción www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0691_2001.html
- Concepto 1810 de 1997 Secretaría Distrital de Salud : De acuerdo con los contratos interadministrativos efectuados entre el Fondo Financiero Distrital y los Hospitales de la Red adscrita a la Secretaría Distrital de Salud se contempla para la población indígena inscrita en el Cabildo de Bogotá D.C., población indigente, y para el menor de un (1 [.https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=26267&cadena=c](https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/listados/tematica2.jsp?subtema=26267&cadena=c)
- Nuevo acuerdo para el funcionamiento del régimen subsidiado en salud de los pueblos indígenas <https://www.asivamosensalud.org/actualidad/nuevo-acuerdo-para-el-funcionamiento-del-regimen-subsidiado-en-salud-de-los-pueblos>.
- DECRETO NUMERO 1757 DE 19---Hoja No. 23 ~n~:nunci6n del Decreto por el cual se organizan y establece la participación social en salud en el numeral 11 del [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto 1757 de 1994.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%201757%20de%201994.pdf)
- Resolución 2063 de 2017 por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202063%20de%202017.pdf
- Circular 008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud disponible en <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%20008%20DE%202018.pdf>



PIJAOS SALUD EPS INDIGENA

RESOLUCIÓN 013 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS INDÍGENAS DEL
MINISTERIO DEL INTERIOR
NIT. 809.008.362-2

“UN GRUPO QUE VELA POR LA SALUD DE SU FAMILIA”

**¿DÓNDE SE
PUEDE
COMUNICAR
SI TIENE UNA
PETICIÓN,
QUEJA,
RECLAMO O
SUGERENCIA?**

Pijaos Salud EPS – I cuenta con los recursos necesarios para que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de nuestros usuarios sean gestionados oportunamente garantizando de esta forma que todas las respuestas sean claras, concretas y respetuosas. Para la EPS – I es importante que los afiliados conozcan que pueden presentar solicitudes de forma verbal o escrita con el objetivo de manifestar su inconformidad a través de nuestros canales dispuestos para tal fin como son: oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, telefónicamente a través de la línea 018000186754 y (098) 2809090, por internet en la página web: www.pijaossalud.com, en los buzones de sugerencias ubicados en las oficinas municipales y en la red prestadora de servicios.

Cuando usted interponga su PQRS, debe tener conocimiento que el escrito o el relato debe incluir la identificación del afectado y el peticionario, dirección y números telefónicos, los motivos o razones en que se fundamente, relación de los documentos que se acompañan (si aplica) y la firma del peticionario si fuere el caso.

Las PQRS son recibidas en las oficinas del Sistema de Información y Atención al Usuario y las mismas serán respondidas por el Departamento del Sistema de Información y Atención al Usuario de Pijaos Salud EPS – I ubicado en Ibagué como sede principal. Asimismo, se le dará una respuesta dentro de 5 días hábiles para PQR, 2 días hábiles para las PQR marcadas como riesgo de vida y/o según el caso particular descritos en la Circular Externa 008 de 2018, Superintendencia Nacional de Salud.

Si la PQRS no es recibida por Pijaos Salud EPSI, sino por la Superintendencia Nacional de Salud, se dará respuesta por escrito al peticionario o quejoso. Esta respuesta se enviará a la Superintendencia Nacional de Salud con fotocopia de los documentos entregados al peticionario en caso que los hubiere.

La respuesta emitida por parte de la EPSI incluirá la fecha y se remitirá a la dirección registrada por el afiliado, su contenido será completo, claro, preciso y contendrá la aclaración de lo reclamado, así como los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios en caso de que se requiera.



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN



RÉGIMEN SUBSIDIADO Y CONTRIBUTIVO
RESOLUCIÓN 4343 DE 2012 DEL MINISTERIO DE SALUD Y
PROTECCIÓN SOCIAL

OFICINA PRINCIPAL: CRA 8 A N° 16 - 85 BARRIO INTERLAKEN IBAGUÉ TOLIMA
LINEA GRATUITA NACIONAL 018000186754 PBX 2809090 2809091
ATENCIÓN 24 HORAS
PÁGINA WEB WWW.PIJAOS.SALUD.COM