

DIRECCION OPERATIVA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y ASEGURAMIENTO

SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD-SAC

LUZ ELENA CARDONA ANO
Coordinadora Servicio de
Atención a la Comunidad

1. Introducción

El Servicio de Atención a la Comunidad-SAC se encuentra estructurado en la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social y está definido como una forma de participación ciudadana en salud.

El Servicio de Atención a la Comunidad-SAC se convierte en un espacio para:

1. El ejercicio de los deberes y derechos en salud de las personas
2. Para recibir orientación acerca del acceso al Sistema General de Seguridad Social en Salud
3. Para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes en relación con el acceso a los servicios de salud y a los programas de salud pública.

El Servicio de Atención a la Comunidad-SAC está abierto a todos los habitantes del municipio de Pereira, independiente de su condición en el Sistema General de Seguridad Social en Salud

La operación del Servicio de Atención a la Comunidad-SAC, responde al cumplimiento del Decreto 1757 de 1994.

2. Objetivos:

- Orientar a los ciudadanos del municipio sobre temas relacionados con: vinculación al sistema de salud, traslados, portabilidades, movilidad y programas de salud pública de la Secretaría de Salud.
- Recepcionar las solicitudes, quejas, reclamos realizados por los ciudadanos en relación al acceso a los servicios de salud, prestación de los servicios de salud y a los programas de salud pública de la Secretaría de Salud

3. Normograma y/o Normatividad Aplicable

Norma	Aspectos orientadores de cumplimiento.	Mencionar articulado
Decreto 1757 de 1994	Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud	Artículo 4. Servicio de atención a la comunidad. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos

Decreto 780 de 2016	El Decreto 780 de 2016 que compila y simplifica todas las normas reglamentarias preexistentes en el sector de la salud, tiene como objetivo racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único.	Artículo 2.10.1.1.4. Los niveles de Dirección Municipal, Distrital y Departamental del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un Servicio de Atención a la Comunidad – SAC, a través de las Dependencias de Participación Social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en Salud de los Ciudadanos. El Servicio de Atención a la Comunidad dispondrá de los recursos humanos, técnicos
----------------------------	--	--

3.2 Guías

Sin guías aplicables a la estrategia hasta el momento de la elaboración del presente manual.

3.3 Protocolos

Sin protocolos aplicables a la estrategia hasta el momento de la elaboración del presente manual.

4. Componentes o Líneas de acción:

No aplica

5. Organigrama



5.1 Recurso Humano

PROGRAMA	PERFIL	CANTIDAD
SERVICIO DE ATENCIÓN A LA COMUNIDAD-SAC	Coordinador SAC (contratista)	1
	Técnico Administrativo (funcionario público)	2
	Total	3

6. Descripción de actividades:

6.1 Orientar de manera personal o telefónica a las personas sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud y programas de Salud Pública.

- Para la atención, el funcionario le solicitará al usuario registrarse en el formato de registro de orientación e información al usuario y se le solicita tomar un turno en el DIGITURNO para la atención.
- La atención se hará de manera preferente los siguientes grupos poblacionales: mujeres embarazadas, personas con niños y/o niñas, adultos mayores, veteranos y personas con discapacidad, identificados a través del sistema DIGITURNO que permite la atención inmediata.
- Para orientar a los usuarios sobre las solicitudes relacionadas con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, se deben consultar las siguientes páginas: página nacional de la ADRES, Página nacional del DNP, página de Migración Colombia para la atención de población migrante venezolana.
- Si al realizar la verificación en la ADRES la persona aparece sin afiliación o desafiada, se verificará en la Página nacional del DNP, si está sisbenizado se mirará que pertenezca a uno de los siguientes grupos poblacionales: A,B,C. En este caso, se procederá a solicitarle la siguiente documentación: copia del documento de identidad y del original de uno de los servicios públicos del último mes.
- Esta documentación se traslada a la persona encargada de afiliaciones en la Dirección Operativa de Vigilancia, Control y Aseguramiento, para que realice el proceso de vinculación a una EPS subsidiada en salud.
- Si al realizar la consulta en la ADRES la persona aparece sin afiliación o desafiada, se verificará en la Página nacional del DNP y si no tiene encuesta SISBEN, se podrá realizar afiliación provisional. Para esto, se debe solicitar a la persona copia del documento de identidad, original de uno de los servicios públicos del último mes y la declaración juramentada que es elaborada por el funcionario del SAC.

- Esta documentación se traslada a la persona encargada de afiliaciones Dirección Operativa de Vigilancia, Control y Aseguramiento, para que realice el proceso de vinculación a una EPS subsidiada en salud.
- Si la persona atendida se encuentra vinculada al Sistema de Salud en otro municipio de Colombia se le orientará sobre el derecho a la portabilidad por migración temporal y traslado por cambio de municipio.
- Si la persona atendida se encuentra vinculada al Sistema de Salud en el régimen contributivo y queda desempleada, le orientará para que acceda al derecho de la movilidad entre regímenes.
- Las personas que solicitan orientación acerca de los programas de salud pública en relación a: certificado de discapacidad, vacunación, curso de manipulación de alimentos entre otros, solicitarán a los responsables del programa la información para suministrar a los peticionarios
- Cuando el usuario se presente con el fin de manifestar barreras en la atención en salud, se verificará que servicios ha solicitado y el tiempo que lleva de espera, para ser trasladado al defensor de la salud

6.2 Recepción de correspondencia

- El funcionario del SAC recepciona de manera física y/o electrónica las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias, Reconocimientos, documentos informativos, respuesta a oficios, informes, invitaciones, entre otros; a través de la ventanilla de radicación documental y del correo pqrs-salud@pereira.gov.co
- El encargado de la radicación verifica si es competencia de Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social, en caso de que no lo sea, se orientará al usuario en relación a la Institución donde lo debe presentar.
- Los documentos recibidos de manera física o a través del correo electrónico institucional de pqrs-salud@pereira.gov.co se deben direccionar a través del SAIA a una de las dos Direcciones Operativas o al despacho, según corresponda
- El funcionario que recibe la correspondencia de manera física, debe registrar en el libro radicador cada uno de los documentos que ingresen al aplicativo SAIA y deben ser entregados al funcionario del archivo de la Secretaría de Salud quien es el encargado del traslado físico de los documentos.

7. Indicadores:(bienestar, producto)

INDICADOR DE BIENESTAR	LINEA BASE	PROGRAMADO AÑO 2022	LO PROGRAMADO PARA EL CUATRIENIO (2020-2023)
Cobertura de Aseguramiento en el Sistema de Seguridad Social en Salud	N/A	A demanda	A demanda

8. Indicadores de producto- Plan de desarrollo:

INDICADOR DE PRODUCTO	LÍNEA BASE	PROGRAMADO AÑO 2023	LO PROGRAMADO PARA EL CUATRIENIO (2020-2023)
Estrategia para la atención en salud de la población del régimen subsidiado del municipio de Pereira	N/A	1	1

9. Indicadores de plan de acción:

- Mantener y fortalecer la estrategia del defensor de la salud.

10. Población objeto–momentos del ciclo de vida:

- Ciudadanía municipio de Pereira

11. Sectores priorizados:

- Los habitantes de las comunas y corregimientos del municipio de Pereira

12. Matriz actores involucrados (Internos y Externos)

SERVICIO DE ATENCION A LA COMUNIDAD-SAC		
Programas de salud pública de la Secretaría de Salud Pública y Seguridad Social	Comunicación con responsables de programas de salud pública, de acuerdo a las solicitudes realizadas por los peticionarios.	
EPS subsidiadas y contributivas	Comunicación con funcionarios para solicitar información que se requiera para orientar a los usuarios del servicio	
ESE Salud Pereira	Solicitar información que se requiera para orientar a los peticionarios en relación al portafolio de servicios	

13. Identificación y programación de actividades del programa.

- Atención en horario establecido en la administración municipal para atención a la comunidad.

14. Formatos exclusivos utilizados en el programa (internos/o externos).

- Formato de registro de orientación e información al usuario

15. Relación de informes a presentar por programa:

Se reporta para informes de gestión trimestral y anual.

16. Relación de comités a los cuales pertenece el programa:

No aplica.

17. Participación en las Políticas Públicas Municipales:

No aplica.