

	PROGRAMA PARTICIPACIÓN SOCIAL	CÓDIGO: CMB-TS-PR-700
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 4/01/2023

PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL



IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	
Representante Legal:	Claudia Alexandra Álzate
NIT:	901428954-8
Dirección:	Cra 24 n 55b 28 – Barrio Belén
Teléfono:	3107487895
E-mail:	contacto@centromedicobelen.com

ELABORADO POR		REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Lorena Orozco S	Alexandra Álzate	Alexandra Álzate
Cargo:	Profesional social	Gerente	Gerente
Firma:			

	PROGRAMA PARTICIPACIÓN SOCIAL	CÓDIGO: CMB-TS-PR-700
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 4/01/2023

1. INTRODUCCIÓN

En el centro médico Belén el servicio de información y atención a los usuarios es indispensable para implementar el programa de participación social en salud, ya que por medio de éste se genera involucramiento con cada uno de los usuarios.

El programa de participación social quiere propiciar una participación activa y empoderamiento en materia de salud con los usuarios, con el fin de tener una atención competente y próxima a cada uno de ellos. Por tanto, a través de éste programa lo que se busca es que se brinde información concisa, veraz y transparente de cada una de los servicios que ofrece el centro médico, a fin de garantizar que éstos sean vigentes y estén en completa disponibilidad para cada persona que utilice dichos servicios.

A el centro medio Belén no solo le interesa que sea clarificada la información sobre cada uno de los servicios prestados, sino también, los diferentes requisitos para acceder a ellos, además de los derechos, pero también responsabilidades de los usuarios.

Con lo mencionado se resalta que el centro médico está comprometido con la promoción de la salud y con cada uno de los usuarios y el entorno, en todos los aspectos.

El Programa de participación ciudadana del Centro Médico Belén es un instrumento indispensable para garantizar el involucramiento de los usuarios en los diferentes procesos y servicios que presta el centro médico, es indispensable que éste tenga un enfoque diferencial, donde se comprenda que cada usuario tiene unas necesidades particulares y específicas según la solicitud de atención dentro de éste; abordando de manera eficaz cada uno de los frentes sociales, como lo son: oportunidades, necesidades, problemáticas, limitaciones y debilidades en la participación social.

Para el centro médico Belén es indispensable que la participación ciudadana sea tomada como cultura no solo en usuarios sino también, con el talento humano, para que sea esta experimentada en las formas de relacionarse construyendo tejido social; fortaleciendo el dialogo, la detección temprana y oportuna de aspectos de mejora, para fortalecer la calidad en la atención y la construcción de comunidad entorno a la salud.

2. OBJETIVO GENERAL

Fomentar el compromiso ciudadano con relación al derecho a la salud, utilizando medios de participación eficientes minimizando brechas que limitan un acceso oportuno a los servicios de salud.

3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer las prácticas y discursos del talento humano para garantizar el derecho a la participación social de los usuarios.

	PROGRAMA PARTICIPACIÓN SOCIAL	CÓDIGO: CMB-TS-PR-700
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 4/01/2023

2. Promover la participación social impulsando una cultura de salud y autocuidado donde los usuarios defiendan el derecho a la salud.

3. Promover la vinculación de usuarios en los procesos del centro médico con el fin de lograr una intervención activa.

4. ALCANCE

El programa de participación social está enfocado y dirigido a todos los usuarios de la institución que requieren atención en salud, siendo aplicable a toda la población que utiliza los servicios de salud del centro médico belén.

5. DEFINICIONES

Participación Social: es un proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basados en principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social.

Participación ciudadana: involucramiento consciente de la comunidad en la toma de decisiones y acciones relacionadas con la atención en salud. Esto incluye desde el acceso a información transparente y clara sobre los servicios y programas de salud, hasta la participación en procesos de consulta, planificación, seguimiento y evaluación de políticas y programas de salud. La participación ciudadana en salud busca promover una relación de corresponsabilidad entre la comunidad y el sistema de salud, permitiendo una mayor comprensión de las necesidades y expectativas de los usuarios y de la población en general, y mejorando la calidad y eficiencia de los servicios de salud. La participación ciudadana en salud puede tomar muchas formas, incluyendo la participación en audiencias públicas, reuniones de planificación, grupos de discusión, mesas de trabajo y encuestas, entre otros.

Participación comunitaria: Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evolución y veeduría en salud.

Asociación de usuarios: Es una agrupación de afiliados que empodera a los pacientes y promueve la toma de decisiones, velando por la calidad del servicio y defensa del usuario. Además de promover los deberes y responsabilidades de los pacientes, siendo voceros de este grupo colectivo para pacientes y familias, transmitiendo inquietudes, preocupaciones generales de los pacientes.

Calidad de la atención de salud: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

	PROGRAMA PARTICIPACIÓN SOCIAL	CÓDIGO: CMB-TS-PR-700
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 4/01/2023

Capacitación: La *capacitación* constituye una acción intencional, organizada y sistemática, dirigida a transmitir conocimientos y experiencias, a favorecer el desarrollo de capacidades, a entrenar en habilidades técnicas, a guiar una práctica. En cualquiera de los casos, la efectividad de la capacitación depende en gran medida de su continuidad, evitando sólo acciones puntuales o fragmentadas.

“*conocimiento significativo*” indica que el conocimiento que se recibe o que se construye tiene valor para la acción, para la transferencia a las prácticas laborales/ profesionales y para la mejora de los servicios de salud.

Deberes: Son aquellas obligaciones que una persona debe cumplir en un determinado contexto, ya sea en el ámbito personal, social, profesional, entre otros. En el contexto de la participación social en salud, los deberes pueden referirse a las obligaciones que tienen los ciudadanos, las organizaciones sociales y las instituciones del sector salud en relación con el cuidado de la salud y la garantía de los derechos de la población.

Derechos: Se refieren a las garantías que tienen las personas para involucrarse y tomar decisiones en cuestiones relacionadas con su propia salud y el sistema de salud en general.

Dialogo: Es un proceso de comunicación bidireccional y constructivo entre los diferentes actores implicados en el ámbito de la salud. El diálogo se enfoca en la escucha activa y respetuosa de las necesidades, preocupaciones y opiniones de las personas usuarias, los profesionales de la salud, las autoridades sanitarias y las organizaciones de la sociedad civil, con el fin de encontrar soluciones conjuntas y consensuadas a los problemas y retos en el sector salud. El diálogo busca fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones relacionadas con la política y la gestión de la salud, y garantizar que las decisiones se basen en las necesidades reales de la población y en la evidencia científica disponible. Además, el diálogo también contribuye a fomentar la transparencia, la rendición de cuentas y el fortalecimiento de la confianza entre los diferentes actores involucrados en el ámbito de la salud.

Usuario: Se refiere a la persona o grupo de personas que hacen uso de los servicios de salud en una comunidad o sistema de salud. Los usuarios son el centro de la atención en salud y tienen derechos y deberes en relación con la atención que reciben. El programa de participación social en salud busca involucrar activamente a los usuarios en la toma de decisiones sobre su propia atención, así como en la gestión y mejora del sistema de salud en general. La participación de los usuarios es esencial para garantizar que los servicios de salud sean adecuados, accesibles y de calidad.

Transparencia: Es un principio fundamental en la política y los programas de participación social en salud. Se refiere a la obligación de las instituciones de salud y autoridades de brindar información clara, precisa y accesible sobre las decisiones y acciones que toman en relación con la salud de la población. La transparencia permite a la ciudadanía conocer cómo se están utilizando los recursos públicos, evaluar la efectividad de las políticas y programas de salud y participar activamente en la toma de decisiones. Además, la transparencia promueve la rendición de cuentas y previene la corrupción.

	PROGRAMA PARTICIPACIÓN SOCIAL	CÓDIGO: CMB-TS-PR-700
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 4/01/2023

Veeduría ciudadana: Es un mecanismo que permite a la ciudadanía participar activamente en la vigilancia y control de la gestión pública. En el contexto de la salud, la veeduría ciudadana se enfoca en la observación y seguimiento de los procesos relacionados con la atención en salud, la calidad de los servicios, la transparencia en la gestión y el uso de los recursos públicos destinados a la salud. Las veedurías ciudadanas pueden ser organizadas de manera individual o colectiva y su objetivo es fomentar la participación ciudadana y el control.

Entrevistas: es un método de investigación que es utilizado para recopilar información. La entrevista puede ser estructurada o no estructurada, y puede incluir preguntas abiertas o cerradas, según el propósito de la investigación y el tipo de información que se busque obtener. En el contexto de la participación social en salud, las entrevistas pueden ser utilizadas para recopilar información de los usuarios de los servicios de salud, de los profesionales de la salud, de los líderes comunitarios, entre otros actores relevantes en el ámbito de la salud. La información obtenida a través de las entrevistas puede ser utilizada para mejorar la calidad de los servicios de salud, para identificar las necesidades y preocupaciones de los usuarios de los servicios de salud y para fomentar la participación y colaboración de los diferentes actores en el diseño y la implementación de políticas de salud.

Encuestas: Herramientas a través de las cuales se obtiene información de los usuarios y comunidad en general, con relación a la atención en salud.

Las encuestas son elaboradas a través de preguntas estructuradas, las encuestas buscan conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios de salud, la calidad de la atención, los tiempos de espera, las barreras de acceso, entre otros temas relevantes. Las respuestas obtenidas pueden ayudar a los proveedores de salud a mejorar la calidad de los servicios y adaptar sus prácticas a las necesidades y expectativas de los usuarios. Las encuestas también pueden ser una herramienta importante para evaluar la efectividad de las políticas y programas de salud implementados por las autoridades sanitarias.

Control social: busca fomentar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y en el monitoreo de la gestión pública en diferentes áreas, incluyendo la salud. En ésta área, el Control Social implica la participación ciudadana en la supervisión y seguimiento de las políticas y programas de salud implementados por el gobierno y otras instituciones de salud. A través del Control Social, las personas pueden hacer valer sus derechos y exigir que se les brinde servicios de salud de calidad y que se tomen medidas efectivas para mejorar la salud de la población en general. Al involucrar a la ciudadanía en la toma de decisiones en salud, se busca garantizar que las políticas y programas de salud sean efectivos, eficientes y equitativos, y que estén en línea con las necesidades y expectativas de la población.

Canal de comunicación: Vía a través de la cual se puede transmitir información y a su vez establecer un dialogo que para este caso sería entre autoridades de salud y la comunidad en general, se genera a través de boletines, folletos, redes sociales, reuniones comunitarias, foros en línea, entre otros. Es importante tener canales de comunicación efectivos y accesibles para fomentar la participación de la comunidad en el proceso de toma de decisiones relacionadas con la salud.

	PROGRAMA PARTICIPACIÓN SOCIAL	CÓDIGO: CMB-TS-PR-700
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 4/01/2023

6. MARCO NORMATIVO:

Desde un contexto de regulación y normativo el Ministerio de Salud y Protección Social tiene como objetivo principal formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública en materia de salud, salud pública y promoción social en salud, así como participar en la formulación de políticas y establecer los lineamientos relacionados con los sistemas de información de la Protección Social.

En este sentido, se ha establecido una Política de Participación Social en Salud (PPSS) mediante la Resolución 2063 de 2017, la cual tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

La PPSS busca abordar las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en cumplimiento del marco legal vigente y del derecho humano a la participación, que está vinculado con el derecho a la salud, tal como se establece en el Artículo 12 de la Ley 1751 de 2015 Estatutaria en Salud, Capítulo 11, en la Observación General 14 de 2000, y en el Artículo 136 de la Ley 1438 de 2011.

Para dar un poco de contexto, la Constitución de 1991 reconoce la participación como un derecho fundamental de los ciudadanos. La Ley 10 de 1990 establece la finalidad de organizar y establecer modalidades y formas de participación comunitaria en la prestación de servicios de salud.

La Ley 715 de 2001 establece las competencias del sector salud a nivel nacional y territorial y fija como competencia de la Nación establecer mecanismos y estrategias de participación social y promover el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos en materia de salud.

La Ley 850 de 2003 establece la normatividad en relación con las veedurías ciudadanas, su procedimiento para constitución, sus principios rectores, funciones, derechos y deberes.

La Ley 1122 de 2007 incorpora la atención al usuario y la participación social como uno de los ejes del sistema de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud.

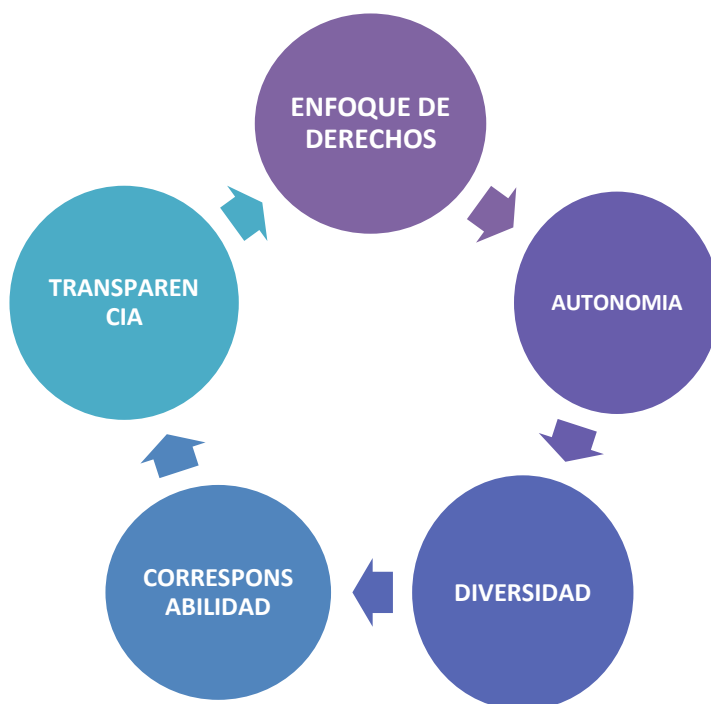
La Ley 1438 de 2011 establece la participación social como uno de los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, definiéndola como la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

Finalmente, el artículo 12 de la Ley Estatutaria 1751 de 2015 reconoce el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan, mientras que la Ley Estatutaria 1757 de 2015 regula lo relativo al derecho a la participación democrática, impactando la participación en salud con los

	PROGRAMA PARTICIPACIÓN SOCIAL	CÓDIGO: CMB-TS-PR-700
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 4/01/2023

diferentes elementos que ello comporta, específicamente en lo relativo al control social y la financiación.

7. PRINCIPIOS ORIENTADORES



8. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

A. Identificación de actividades en el proceso de participación social

Desde el centro médico se hace indispensable identificar las necesidades de la población con relación a la participación social en salud, para ello con el equipo de trabajo del centro médico involucrado se logra planear la gestión de este programa con el fin de identificar objetivos y procesos mediante los cuales se involucra a la población usuaria.

Se definirán las diferentes actividades a ejecutar de acuerdo con las metas de las líneas de acción, haciendo énfasis en el involucramiento constante de la población y garantizando su participación de manera activa.

B. Estrategia para ejecución

- Estudios detallados de las metas de las líneas de acción

- Identificar las líneas de acción con el fin de estructurar las actividades de forma alineada con la necesidad de la política.
- Elaboración del plan en el cual se empleen mecanismos de participación ciudadana y que respondan a requerimientos de la política.
- Diseñar una estrategia para capacitar sobre los diferentes procesos de participación ciudadana.
- Identificar recursos, instituciones, convenios y presupuesto asociado al plan de participación.
- Desarrollar una estrategia de comunicación con el fin de difundir y dar a conocer las diferentes actividades a usuarios, comunidad y grupos de interés para fomentar la participación social.

C. Difundir y retroalimentar el plan

Plantear y llevar a cabo una estrategia de difusión del plan de participación ciudadana en diferentes espacios, con el fin de motivar a la ciudadanía y grupos de interés a dar su criterio sobre éste.

El plan de participación debe ser ajustado con las recomendaciones recibidas y divulgarlo nuevamente por diferentes canales, si es el caso, informando a la ciudadanía o grupos de interés sobre los cambios que se generen en el plan.

D. Ejecución del plan

- Se deben priorizar las actividades según plan de participación con el fin de identificar aquellas de necesidad inmediata de ejecución.
- Habiendo identificado los intereses y necesidades de la población involucrada se consolida información para las actividades.
- Establecer los canales de comunicación con el fin de difundir a los grupos involucrados sobre las actividades de participación y los canales disponibles.
- Convocar a los usuarios con el fin de establecer la asociación de usuarios, además de habilitar canales, escenarios y mecanismos presenciales y electrónicos para deconstruir las recomendaciones y demás objeciones.
- Sistematizar la información obtenida en las diferentes actividades.
- Identificación de oportunidades de mejora.

E. Evaluación

Analizar de manera precisa los resultados de las actividades ejecutadas, revisando lo proyectado versus lo ejecutado y alcanzado durante el año en los diferentes espacios, bien sea virtuales o presenciales.

9. BIBLIOGRAFÍA

- Cartilla, política de participación social en salud, Resolución 2063 de 2017. Bogotá, D.C., 2019.

	PROGRAMA PARTICIPACIÓN SOCIAL	CÓDIGO: CMB-TS-PR-700
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 4/01/2023

- AGUILAR IDAÑEZ, María José. (1994). La acción social a nivel municipal. Editorial HVMANITAS.
- ARÉVALO, Decsi Astrid. (2004). *Participación Comunitaria y Control Social en el Sistema de Salud*. Rev. salud pública. 6 (2): 107-139. Bogotá. Tomado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v6n2/v6n2a01.pdf> 19/09/2015