

RESOLUCION No. 094
(28 de abril de 2020)

POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN LA ESE CAMU SANTA TERESITA DE LORICA- CORDOBA.

El Gerente de la E.S.E Camu Santa Teresita en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, específicamente de las preceptuadas en el Acuerdo N° 08 del 12 de septiembre de 2.000, Artículo 43, numerales 1,4, 6 y

CONSIDERANDO

- 1.- Que la ESE CAMU SANTA TERESITA de Lórica- Córdoba, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.
- 2.- Que la Constitución Política establece en el artículo 2 como fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- 3.- Que acorde con el artículo 49 de la Constitución Política los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad.
- 4.- Que la Ley 100 de 1983 en el literal f del artículo 2 indica que la participación es la intervención de la comunidad a través de los beneficiarios de la seguridad social en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en su conjunto.
- 5.- Que la Ley 850 de 2003 reglamenta las veedurías ciudadanas y sobre éstas señala que son el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.
- 6.- Que la Ley Estatutaria 1751 de 2015 dispone en su artículo 12 que el derecho fundamental a la salud comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan.
- 7.- Que la Ley Estatutaria 1757 de 2015 establece disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación en especial en aspectos como la planeación; el control social a lo público y la financiación.
- 8.- Que el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución No. 2063 de junio de 2017 adopta la Política de Participación en Salud- PPSS que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión Y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

Tu Salud es Nuestro Compromiso!

9.- Que la participación es el derecho que tiene cada ciudadano y los colectivos a afectar las decisiones que afectan su bienestar, es decir, es el derecho a decidir sobre qué es el derecho a la salud y cómo se realiza y se cumple.

10.- Que la participación, como objetivo dentro del Modelo Integral de Atención en Salud, se reglamenta como un proceso de retroalimentación dinámico y constante con el fin de mejorar su desempeño en los resultados en salud, implementando planes que incorporen cambios de procesos respecto a la participación social, mecanismos de incentivos financieros y mecanismos de difusión e información.

11.- Que la política pública de participación social en salud (PPSS) busca dar respuestas a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de cumplimiento al marco legal vigente y, por ende, a la realización del derecho humano.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese en la ESE CAMU SANTA TERESITA, la Política de PARTICIPACION Social en Salud (PPSS) incluida en el documento técnico que hace parte integral de la Resolución 2063 del 9 de junio de 2017, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

ARTICULO SEGUNDO: La garantía de participación, como derecho vinculado al derecho fundamental a la salud, se fundamenta en los principios contenidos en las Leyes Estatutarias 1751, 1757 de 2015 y 1438 de 2011.

ARTICULO TERCERO: La **ESE CAMU SANTA TERESITA**, con la ejecución de la PPSS, garantizará los procesos de participación en salud respetando la autonomía de quienes participan, pero brindando orientación.

ARTICULO CUARTO: La puesta en práctica de la PPSS implica la formulación de un plan de acción anual que contenga ejes estratégicos y límites de acción, metas y actividades claramente definidos.

ARTICULO QUINTO: La PPSS de la **ESE CAMU SANTA TERESITA** debe estar integrada al Plan de Gestión de la Gerencia.

Tu Salud es Nuestro Compromiso!

ARTICULO SEXTO: La política de participación social en salud se comunicara al Ministerio de Salud y protección y a las demás autoridades contenidas en el ordenamiento jurídico, a través de los medios que se señalen para el correspondiente seguimiento, monitoreo y evaluación.

ARTÍCULO SEPTIMO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Santa Cruz de Lórica, a los Veintiocho (28) días del mes de abril de 2020



LENIN DE JESUS DORIA BURGOS
GERENTE ESE CAMU SANTA TERESITA

Proyectado y Revisado por VECH – Asesora Jurídica externa

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PPSS

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de 2017 adopta la Política de Participación Social en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud.

La Política de Atención Integral en Salud – PAIS señala que dentro del Modelo Integral de Atención en Salud MIAS, se requiere un proceso de retroalimentación de manera dinámica y constante para mejorar su desempeño en los resultados en salud. Por lo cual determina la necesidad de implementar planes que incorporen cambios de procesos en relación con la participación social, mecanismos de incentivos financieros y mecanismo de difusión e información.

El Ministerio de Salud adelantó la formulación de la Política de Participación Social en Salud, mediante un proceso participativo, en un ejercicio de recolección de información que combino análisis de fuentes y un proceso deliberativo con ciudadanos y trabajadores del sector salud. La Resolución 2063 de 2017 establece las funciones de coordinación y asistencia técnica de la PPSS en cabeza de la Oficina de Gestión Territorial, Emergencias y Desastres del Ministerio de Salud y Protección Social y las entidades territoriales asumen la garantía y gestión sobre los procesos de participación social en salud, en cuanto a la operación de la PPSS y brindarán acompañamiento y apoyo a las instancias de participación respetando su autonomía.

MARCO ESTRATÉGICO DE LA PPPSS

El marco estratégico es el instrumento de gestión de la PPSS y está compuesto por los principios, objetivos, alcance, ejes estratégicos y las actividades. Este marco estratégico es la construcción de respuestas a las necesidades de la ciudadanía, las organizaciones, las formas y los trabajadores del sector salud para fortalecer los procesos de participación. **PRINCIPIOS ORIENTADORES** Los principios se reconocen como orientaciones ético-políticas para todos los actores e instancias que desarrollan procesos de participación social y direccionan su relacionamiento. a. Enfoque de derechos. Los ciudadanos son titulares y sujetos plenos para ejercer el derecho a la participación y es responsabilidad de los servidores públicos adoptar las medidas necesarias para garantizar su ejercicio, incluyendo acciones de afirmación y restitución cuando ellos hayan sido vulnerados. b. Territorialidad. La PPSS tendrá en cuenta las dinámicas territoriales y la diversidad y heterogeneidad de los procesos de participación en la perspectiva de impulsar y garantizar.

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE – PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO

El derecho a la participación, lo que implica reconocer el desarrollo diferencial de los espacios, mecanismos e instancias de participación social. c. Diversidad. Es el reconocimiento y promoción de la pluralidad, la heterogeneidad y la singularidad manifiesta en los planos étnico, cultural, de edad, sexo, identidad de género u orientación sexual, religiosa o política de los sujetos participantes. d. Solidaridad. Capacidad de acción articulada entre las ciudadanas y ciudadanos, organizaciones e instituciones en causas que aporten al desarrollo individual y colectivo privilegiando a quienes se encuentren en desventaja manifiesta frente al ejercicio de su derecho a la participación. e. Autonomía. Es el reconocimiento de la libertad y dignidad de las personas y organizaciones para ejercer el derecho a la participación, para lo cual las autoridades instancias, espacios y organizaciones, ejercerán libremente sus funciones en materia de participación, buscando el pleno

Tu Salud es Nuestro Compromiso!

ejercicio de la libertad y la promoción de la autodeterminación individual y colectiva. ^{NT: 02091437} ~~Equidad~~. Desde la perspectiva de desarrollo humano el concepto de equidad implica el reconocimiento de las condiciones desiguales que afectan a las personas para el ejercicio de la participación. El desarrollo de la política pública en participación debe tener en cuenta las asimetrías de poder y los diversos puntos de vista evitando las discriminaciones. g. Transparencia. Hace referencia al establecimiento de mecanismos de acceso a la información, criterios y dispositivos que garanticen la participación en los procesos de gestión de la salud, de inversión en salud, rendición de cuentas, auditoría y contraloría social e interacción entre los funcionarios y /o trabajadores de la salud con la población entorno al manejo administrativo y gerencial de los recursos públicos, así como el cumplimiento de políticas públicas y programas de impacto en la población. Se debe tener en cuenta el ejercicio del control social de la ciudadanía en los procesos de participación y uso de recursos públicos que se utilicen para tal fin. h. Corresponsabilidad. La política de participación debe favorecer la concurrencia de esfuerzos de los actores sociales concertados y articulados entre sí en un marco de colaboración para enfrentar situaciones concretas relacionadas con los procesos de participación social en salud con el fin de lograr un mayor impacto en la calidad de vida.

ALCANCE DE LA POLÍTICA

La política parte del reconocimiento de la participación como un derecho fundamental vinculado al derecho fundamental de la salud. En tal sentido, el Estado es garante de estos derechos y la ciudadanía tiene el derecho y el deber de co-construir la salud. La política da cumplimiento del derecho de participación en el marco de la Ley 1438 de 2011 y la Ley Estatutaria en Salud 1751 de 2015 y cubija todo el territorio nacional y a todos los integrantes del sistema de salud.

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE – PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO **OBJETIVO GENERAL**

El objetivo general de la PPSS es definir y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía apropiarse de los mecanismo y condiciones para ejercer la participación social en salud en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud - PAIS.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS [⊞] Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud. [⊞] Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de políticas públicas de salud, diseño, ejecución, evaluación y ajuste. [⊞] Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción. [⊞] Incentivar el ejercicio del control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios. [⊞] Promover los procesos de gestión y garantía en salud y la participación en la presupuestación participativa en salud.

EJES ESTRÁTEGICOS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

Los ejes estratégicos permiten el desarrollo de los objetivos propuestos, los ejes se constituyen en las líneas maestras de intervención sistemática para el desarrollo de la PPSS. Cada uno de los ejes estratégicos definen las grandes líneas de acción que deben impactar de manera transversal a cada uno de los objetivos. En los ejes se agrupan las acciones a desarrollar, estos son: 1. Fortalecimiento Institucional 2. Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud 3. Impulso

Tu Salud es Nuestro Compromiso!

a la cultura de la salud 4. Control social en salud 5. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE – PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO
EJE ESTRATÉGICO 1: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Implica el fortalecimiento de las capacidades institucionales para cumplir con su papel garante. Se debe contar con los recursos técnicos, logísticos, financieros, operativos y humanos. Líneas: A. Destinar y gestionar los recursos financieros necesarios en los presupuestos en el nivel nacional y territorial orientados a fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación y en el desarrollo de la Política de Participación Social en Salud. B. Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación social, así como, herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector. C. Establecer mecanismos de cofinanciación de proyectos de inversión en los diferentes niveles de gobierno destinados a la promoción y gestión de la participación social en salud. No obligatoria EAPB. D. Desarrollar una estrategia sistemática de asistencia técnica a las entidades territoriales para la implementación de la Política de Participación Social en Salud. Nota: Esta línea se relaciona con la asistencia técnica que brindan las Oficinas a las Formas e instancias de participación social. No obligatoria EAPB. E. Realizar gestiones interinstitucionales para la formación de la comunidad en planeación, presupuestación y control social en salud. F. Definir los lineamientos para las entidades territoriales y entidades del sector salud que propendan por garantizar la participación en la decisión en la gestión del sector salud en el marco del cumplimiento de los objetivos de la política de participación social en salud. No obligatoria EAPB. G. Transversalizar los procesos y dinámicas de participación social en el ciclo de las políticas públicas del sector salud a nivel nacional y territorial. H. Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud. I. Realizar los ajustes normativos que permitan la participación en la gestión del sector salud en los diferentes niveles territoriales e institucionales para el cumplimiento de los objetivos de la Política de PSS en el marco de la Ley estatutaria de salud. No obligatoria EAPB. **2: EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD**

Es necesario el desarrollo de capacidades por parte de la ciudadanía para que se logre cumplir con su rol activo y el desarrollo pleno de la ciudadanía en salud. Se deben fortalecer todas las instancias formales y autónomas que desarrollen procesos participativos para impulsar la incidencia, exigencia y decisión en el marco de la gestión de las políticas, planes y programas en salud. Líneas: A. Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud; B. Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria. C. Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud; D. Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos. E. Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud; F. Gestionar recursos para la financiación para las iniciativas comunitarias para que la comunidad incida, intervenga y decida en el ciclo de las políticas en salud; G. Definir los lineamientos que permitan a las entidades territoriales el establecimiento en sus presupuestos de los recursos necesarios para garantizar la participación de la comunidad en los espacios requeridos para la deliberación de las políticas públicas. No obligatoria EAPB. H. Definir los mecanismos para fortalecer la representación de las comunidades en los espacios de incidencia en la política pública en salud. No obligatoria EAPB. I. Definir los mecanismos de consulta y de la transferencia de la información requerida para garantizar la participación de la comunidad, en las

Tu Salud es Nuestro Compromiso!

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy - Teléfonos: (094) – 7731762- 7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co– esecasate@gmail.com

Lorica – Córdoba.

definiciones de política integral de salud, en las prioridades en salud, así como en inclusiones y exclusiones. No obligatoria EAPB. **3: IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD** La salud como construcción social se ubica en la esfera pública (lo que es de todos de forma simbólica y material). En tal sentido, el Estado debe fomentar el desarrollo de la apropiación de la salud en la vida cotidiana y en el ejercicio del cuidado (colectivo) y del autocuidado (individual) como elemento esencial para el cumplimiento del derecho a la salud. Líneas: A. Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades; B. Diseñar una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria; C. Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género. D. Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención; E. Incorporar la política de participación en los lineamientos de salud pública orientados a las Entidades. No obligatoria **4: CONTROL SOCIAL EN SALUD** El control ciudadano sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema es un elemento crucial para la garantía del derecho a la salud y para que la ciudadanía apropie de manera significativa la construcción social de la salud. Por ende, se requiere el fortalecimiento explícito del control social y las veedurías ciudadanas en salud. Líneas: A. Impulsar procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social en salud en temas relacionados con la gestión pública. B. Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de la ampliación de canales de comunicación por parte de las instituciones; C. Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud, lo cual incluye el reconocimiento a veedores y a sus redes; D. Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos; E. Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y la ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud; **5: GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN** Esta estrategia permitirá que la ciudadanía apropie instrumentos de gestión del sector salud para impulsar la definición, la implantación y control de políticas, programas, proyectos y servicios de salud. Este ejercicio pasa por la configuración de dispositivos y condiciones para el ejercicio de la participación como la generación de proyectos, incentivos y otras formas que potencien de manera efectiva las capacidades de la ciudadanía. Líneas: A. Diseñar y desarrollar las metodologías de planificación y presupuestación participativa con énfasis en la garantía de la participación de la población en la identificación, priorización, presupuestación, atenciones en salud y la solución de los problemas de salud de su entorno. B. Implementar los dispositivos que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales; C. Definir los mecanismos que permitan la participación de la población en la toma de decisiones en la inversión pública No obligatoria EAPB. D. Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión.

MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN

Con el propósito de promover el derecho a la participación en la gestión del sector salud y con el principio de democracia en la gestión pública, el Ministerio de Salud y Protección Social, las entidades territoriales, EPS e IPS se fortalecerán e implementarán escenarios para estimular la participación para el cumplimiento de los objetivos de la PPSS. Las instancias mencionadas deberán cumplir como mínimo con los siguientes criterios para promover el derecho de la participación en salud. a. Identificar y disponer los canales de comunicación y los medios electrónicos y presenciales para disponer información a la ciudadanía. b. Identificar y desarrollar los mecanismos o espacios institucionales para adelantar procesos de discusión, negociación y concertación para analizar y

Tu Salud es Nuestro Compromiso!

decidir conjuntamente con los ciudadanos. c. Establecer mecanismo para facilitar las veedurías ciudadanas y la participación de grupos sociales y de ciudadanos en el control social a la gestión institucional. d. Identificar por área misional las iniciativas o temáticas sobre las cuales se pueden hacer ejercicios de participación. e. Establecer diálogos participativos en las instancias del sector salud como espacios de encuentro entre las autoridades y la comunidad con la finalidad de recoger comentarios en forma directa y presencial. f. Garantizar el reconocimiento de los representantes elegidos de forma democrática por parte de la ciudadanía para ocupar espacios o escenarios de representación. g. Implementar la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a la información y brindar espacios a los ciudadanos para expresar sus opiniones sobre los temas de su interés en salud. h. Implementar los diálogos participativos como espacios de encuentro entre las autoridades y la comunidad con la finalidad de recoger comentarios en forma directa y presencial.

COORDINACIÓN INTERSECTORIAL Y TERRITORIAL

Las funciones de coordinación y asistencia técnica de la PPSS estarán en cabeza de la Oficina de Gestión Territorial, Emergencias y Desastres del Ministerio de Salud y Protección Social. Las Entidades territoriales asumirán la garantía y gestión sobre los procesos de participación social en salud, en cuanto a la operación de la PPSS brindarán acompañamiento y apoyo a todas las instancias de participación. Copas, Asociaciones de Usuarios, Veedurías en Salud, Elección a Juntas Directivas de los hospitales, Comités de Ética, Consejos Territoriales en Salud, Consejos de Planeación y todos los espacios de participación en salud que se conforme. Se garantizará la transparencia de los procesos participativos y el principio de igualdad de derechos y oportunidades para todos los usuarios, también se reconocerá el derecho a la autonomía de las organizaciones que consagra la Constitución Nacional.

GRADUALIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LA PPSS

La implementación se considerará por fases. La fase de socialización y posicionamiento de la PPSS, implica garantizar que esta sea conocida y apropiada, tanto por la institucionalidad, la comunidad y el resto de actores del sistema: Entidades territoriales, EPS e IPS. Así mismo las entidades del nivel nacional y territorial en tanto implementen actividades o se relacionen con procesos de participación social vinculados a la garantía del derecho fundamental a la salud deberán incorporar en sus respectivos lineamientos, prácticas y procesos la PPSS.

En la Fase de Implementación de los Ejes de la PPS se deberán desarrollar las siguientes estrategias operativas: a) Estrategia educativa b) Estrategia comunicativa c) Estrategia de gestión a) **ESTRATEGIA EDUCATIVA** La estrategia educativa para servidores públicos, actores del sistema y la ciudadanía, sus formas, mecanismos y organizaciones. La educación es una herramienta para alcanzar equidad en la medida en que cualifica a los sujetos y esto les permite apropiarse de capitales culturales que los posiciona de maneras distintas de comprensión y diálogo en este sentido esta estrategia debe garantizar: 1. Cualificar las capacidades, tanto de los servidores, como de la ciudadanía y sus organizaciones para que la participación sea un instrumento efectivo para la realización del derecho a la salud. 2. Realizar una propuesta de pedagogía amplia e incluyente con herramientas y dispositivos pedagógicos adecuados y pertinentes a los diversos actores y públicos. 3. Diseñar programas de formación, tanto para los trabajadores del sector salud, como para los líderes comunitarios, en donde se evidencie el reconocimiento de experiencias desarrolladas por la ciudadanía y los funcionarios. 4. Generar condiciones para lograr tanto en la ciudadanía como en los servidores del sector salud, competencias, conocimientos y apertura hacia la participación. La estrategia educativa será desarrollada por la ESE a través del plan de capacitación en participación

Tu Salud es Nuestro Compromiso!

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy - Teléfonos: (094) – 7731762- 7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co– esecasate@gmail.com

Lorica – Córdoba.

social y será ejecutada de acuerdo con lo definido en los Planes de Acción Participación Social y Atención al Usuario, siguiendo los lineamientos emitidos por la secretaria de salud municipal donde se articulan los ejes de la Política de Participación Social en Salud Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud. b) **ESTRATEGIA COMUNICATIVA** La estrategia comunicativa busca articular a todos los actores y componentes del sistema bajo una perspectiva de acción comunicativa. Esta estrategia es fundamental para el desarrollo de los procesos de participación en la medida en que posibilita la interacción entre el Estado – Ciudadanía, a través del acceso a la información, definición de mecanismos de producción, circulación y apropiación de la PPSS.

En tal sentido, la estrategia debe generar: 1. Procesos de democratización de la información en todos los planos. 2. Mecanismos de divulgación de la PPSS que permitan el posicionamiento y su apropiación. 3. Identificación de medios institucionales y comunitarios que proyecten el uso de los recursos comunicativos. 4. Mecanismo de articulación con los procesos institucionales internos, externos y comunitarios. 5. Conformación de redes de comunicadores comunitarios. 6. Canales de comunicación abiertos y de doble vía que faciliten la interacción. La ESE CAMU SANTA TERESITA cuenta con diferentes canales de comunicación que facilitan el ejercicio de los derechos del usuario y su interacción. ☞ Página Web disponible las 24 horas, durante los 7 días de la semana, el acceso desde el home está abierto al público en general, sin requerir clave de acceso. En la página WEB se encuentra disponible la oficina virtual y la opción contáctenos, adicional a la información general, normatividad, Carta de Derecho y Deberes, Carta de Desempeño, Red de Prestadores, Rendición de cuentas, entre otros. ☞ cuenta con líneas de atención que garantizan la prestación del servicio de orientación e información, recepción quejas, reclamos y evaluación del servicio con funcionamiento 24 horas, durante los 7 días de la semana, ☞ Publicación de piezas comunicativas en la Oficina de Atención al Usuario tales como: afiches, plegables, volantes. Personal capacitado para brindar al usuario información y orientación de acuerdo a sus necesidades. ☞ Buzón de sugerencias Las actividades comunicativas se encuentran descritas en el plan de acción de participación social y atención al usuario y se van desarrollando de acuerdo a lo definido en las líneas que conforman los ejes estratégicos de la PPSS. Las acciones son desarrolladas a través de diferentes actividades que se van realizando durante el año y se evalúan trimestralmente. Dentro de las estrategias se encuentran las siguientes: ☞ Capacitar al talento humano de la entidad y a los usuarios ☞ Facilitar y promover los canales dispuestos para la comunicación con los usuarios ☞ Disponer de protocolos de radicación, manejo, gestión, seguimiento y respuesta a las peticiones de los usuarios. ☞ Verificar que las instalaciones de la Oficina cumplan con mecanismos para el servicio de atención a los usuarios. ☞ Socializar con la Asociación de Usuarios los resultados de informes sobre PQR, Satisfacción e indicadores de oportunidad en la atención a los usuarios. ☞ Articular con diferentes áreas de la entidad la construcción de las piezas comunicativas (mercadeo dinámico, afiches, volantes o plegables). ☞ Promover espacios de dialogo y participación con diferentes actores locales, distritales. c) **ESTRATEGIA DE GESTIÓN** La estrategia de gestión hace referencia a todas las condiciones operativas, logísticas y de arreglos o acuerdos institucionales que se requieran para la implementación de la PPSS. 1. Generar mecanismos y dispositivos que permitan al Estado el cumplimiento de su papel de garante del derecho a la participación y a la ciudadanía el desarrollo de sus capacidades para incidir, decidir y exigir a través de su participación el cumplimiento del derecho a la salud. 2. Identificar mecanismos de articulación y de coordinación institucional internos y externos con propuestas concretas para la implementación de la PPSS. 3. Identificar recursos financieros, logísticos y humanos para la implementación de la PPSS. Así como, identificar, generar y fortalecer escenarios, espacios y mecanismos de participación social en salud. En el plan de acción de se incluyen aquellas acciones que permiten identificar y generar mecanismos que fortalezcan la participación social a través del acompañamiento y asistencia ☞ Asistencia técnica, apoyo y

Tu Salud es Nuestro Compromiso!

acompañamiento de la EPS a la Asociación de usuarios en las diferentes actividades de fortalecimiento y empoderamiento de la organización social. ∞ Asistencia Técnica de la Secretaría de Salud - Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad- procedimiento de Gestión Institucional. ∞ Promoción de la participación de la Asociación de usuarios en acciones específicas en los procesos de promoción de la salud.

RESPONSABILIDADES CON LA PPSS DEBERES FRENTE A LA PPSS

Garantía del Derecho a la Participación en Salud * El Minsalud promoverá que la PPSS del sea el instrumento para garantizar el ejercicio del derecho a través de las orientaciones y lineamientos que se requieran así como prestar el apoyo técnico que sea necesario. Defensa de lo Público *Es deber de la ciudadanía y sus organizaciones la defensa de lo público, con base en la prevalencia del interés general. Respeto del derecho a la Participación en salud *Los integrantes del sistema de salud y demás entidades no podrán limitar o impedir el acceso de las personas a la participación social. Rendición de cuentas a los Asociados *Los representantes de la ciudadanía en diferentes espacios ASU, COPACOS, Veedurías están obligados a rendir cuentas a los integrantes con relación a sus actuaciones y participación en dichas instancias, como practica de transparencia. Promoción y Protección del Derecho a la Participación en Salud *La Supersalud, la entidad territorial, las EAPB y las IPS incentivarán el ejercicio de la participación social y del control social y estarán obligados a su protección.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Corresponde al Ministerio de Salud y Protección Social y a las entidades del sector a nivel nacional y territorial en el nivel que sea de su competencia realizar el seguimiento y evaluación de la PPSS que permita identificar los alcances, logros y aprendizajes de la misma.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

*Resolución 2063 de 9 de junio de 2017 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

*<http://www.consultorsalud.com/politica-de-participacion-social-en-salud-resolucion-2063-de2017>

*Lineamiento formulación Planes de Acción Oficinas de Participación Social USS y EAPB -2019

Tu Salud es Nuestro Compromiso!

Diagonal 22 A N° 20-42 – B. Alto Kennedy - Teléfonos: (094) – 7731762- 7731763

Email: administrativa@esecamusantateresita.gov.co– esecasate@gmail.com

Lórica – Córdoba.