

OBJETIVO: Presentar soportes de la programación de la Política de Participación Social de Otorhinocenter S.A.S.

EJE ESTRATÉGICO – FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL AÑO 2022

Líneas de Acción de la Política de Participación Social – PPSS:

ACCIÓN 1

Integrar el desarrollo de la política de participación social en la salud con el personal de SIUA de la IPS.

SOPORTE. Se creó el documento OTO-GESTPOL01 POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD, donde se puede evidenciar como la IPS lograr la participación en salud a sus partes interesadas.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	
	CODIGO: OTO-GESTPOL01 FECHA: 15-DIC-2022	VERSION: 01 Página 1 de 5
<p>1. INTRODUCCIÓN</p> <p>La participación social en salud es el derecho que tiene cada ciudadano/a y los colectivos a influir, afectar y decidir en 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 de acuerdo con la Normatividad vigente, contemplado en el Decreto 780 de 2016, donde se consagran las características del SOCCS, su desarrollo e implementación dentro del ámbito de la comunidad, usuarios y personas de interés.</p> <p>Es un proceso de intervención activa, responsable coherente y propositivo que realiza el individuo de manera particular o colectiva en la toma de decisiones que afecten su vida y/o la de la comunidad.</p> <p>El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 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.</p> <p>El Ministerio de Salud adelantó la formulación de la Política de Participación Social en Salud, a través de un proceso "participativo cualificado", teniendo en cuenta la opinión tanto de las personas que son representativas de los espacios y mecanismos de participación social en salud como de los trabajadores que a lo largo de su trayectoria demostraron capacidades por su experiencia dentro de los procesos de participación en salud.</p> <p>El objetivo de esta iniciativa dentro del Modelo Integral de Atención en Salud se reglamentó 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.</p> <p>La política 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 dar cumplimiento al marco legal vigente y, por ende, a la realización del derecho humano de la participación que se encuentra vinculado bajo una lógica de interdependencia con el derecho a la salud.</p> <p>2. CAMPO DE APLICACIÓN</p> <p>Servicios asistenciales y administrativos de OTORHINOCENTER S.A.S.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica para todo el personal de la IPS.</p> <p>3. ¿CUÁLES SON LAS NECESIDADES O PROBLEMÁTICAS AFECTAN LA PARTICIPACIÓN EN SALUD?</p> <ul style="list-style-type: none"> • La visión de salud es limitada al sistema, a la enfermedad y a los servicios, aun no se logra que 		
	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	
	CODIGO: OTO-GESTPOL01 FECHA: 15-DIC-2022	VERSION: 01 Página 2 de 5
<p>la Participación Social en Salud se vea como un derecho que se articula al derecho a la salud, ni mucho menos al bienestar.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Falta de unificación de las normas vigentes de participación, hace que se conviertan a veces en obstáculos para participar. • Muchas veces las normas no son coherentes entre sí y se prestan a interpretaciones que termina siendo "adecuadas" de acuerdo con los múltiples intereses de los actores. • Algunas veces las instituciones de salud (EPS, ESE, IPS, etc.) no respetan y garantizan la autonomía de la ciudadanía, sus organizaciones, las formas y/o mecanismos de participación, generando cooptación o control que les limita su capacidad de incidencia, lo que termina afectando los procesos participativos. <p>4. ¿CUÁLES SON LAS RESPONSABILIDADES DE LA IPS RESPECTO A LA PPSS?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Socialización de la Política de Participación Social. • Apoyo y acompañamiento a todas las instancias y espacios de participación. • Mecanismos y espacios de participación. • Garantía de la transparencia de los procesos participativos. • Garantía de derechos y oportunidades para todos los usuarios/ ciudadanía. • Operación de las estrategias de gestión, comunicación y educación para el cumplimiento del marco estratégico y las líneas de acción de acuerdo con su competencia. • Gestionar recursos para los procesos de participación. <p>5. ¿CUÁLES SON LOS EJES ESTRATÉGICOS DE LA PPSS?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento Institucional. • Empoderamiento de los usuarios, ciudadanía y las organizaciones sociales en salud. • Impulsar la cultura de la salud. • Control social. • Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión. <p>Algunas formas de participación en salud dentro de OTORHINOCENTER S.A.S. son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los Comités de Ética, consolidación de QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES - GRSPF y respuestas a estas, consolidación de las encuestas de satisfacción de la calidad ofertada por los servicios prestados por OTORHINOCENTER S.A.S. 		

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	
	CODIGO: OTO-GESTPOL01 FECHA: 15-DIC-2022	VERSION: 01 Página 3 de 5

• Cumplimiento de los derechos y deberes. Campañas de socialización, medición y seguimiento al conocimiento de los Derechos y Deberes institucional, aplicada a los usuarios que acceden a los servicios de OTORHINOCENTER S.A.S.

• Interacción recursos como: QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, PETICIONES Y FELICITACIONES - QRSF. Los medios disponibles para hacerlo son:

- ✓ Buzón de sugerencias.
- ✓ Página web de la IPS.
- ✓ Correo electrónico.
- ✓ QR.
- ✓ Manifestaciones escritas, o de manera personalizada con cualquier funcionario o colaborador de la IPS.

6. ¿QUE COMPRENDE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD?

La Participación Ciudadana, se refiere al ejercicio individual de la defensa de los derechos y la práctica de los deberes del usuario.

La Participación Comunitaria, es el derecho de las organizaciones, usuarios a participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría de la calidad de los servicios de salud prestados.

Es la interacción de los usuarios con los funcionarios y / o colaboradores de la IPS en cada una de sus sedes habilitadas. Tiene como objetivo el contribuir con el mejoramiento de la prestación de los servicios de salud.

Es otra forma de participación en el sector, para contribuir de forma propositiva en el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud en busca de la garantía de la prestación efectiva de los servicios en salud.

En OTORHINOCENTER S.A.S. contamos con asociación de usuarios, pero siempre estamos abiertos y atentos a escuchar y responder a cada uno de nuestros usuarios por las diferentes vías de comunicación institucional acerca de la calidad en la prestación de los servicios ofertados en cada una de las sedes de la institución.

- Manifestaciones tipo PQRS.
- Encuestas de satisfacción.
- Buzón de sugerencias.
- Correo electrónico.
- Página Web.
- Personalizadas o escritas de manera presencial.
- Otros mecanismos que el usuario utilice, para que su voz sea escuchada y tenida en cuenta.

7. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Planificar e implementar acciones que le permitan a OTORHINOCENTER S.A.S. garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; a la ciudadanía, usuarios, así como la

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	
	CODIGO: OTO-GESTPOL01 FECHA: 15-DIC-2022	VERSION: 01 Página 4 de 5

apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social con decisión, con el ánimo que se fomente y se cumpla el derecho fundamental a los servicios de salud dentro del marco normativo vigente.

7. OBJETIVO ESPECÍFICO:

1. Mejorar la calidad de la atención y el aumento en la satisfacción de nuestros usuarios y trabajadores de los servicios de salud, brindando apoyos que fortalezcan la confianza en especial de nuestros usuarios, permitiendo centrar mejor las acciones para responder a sus necesidades y expectativas.
2. Prestar servicios integrales que garanticen responder a las necesidades de clientes, proveedores, usuarios; fomentando la calidad, humanización de los servicios, aumentando sus expectativas y demandas de los mismos.
3. Fomentar La promoción de la salud, la prevención de la enfermedad como compromiso institucional que requiere la corresponsabilidad de nuestros usuarios como actores fundamentales para mejorar su situación y calidad de vida.
4. Lograr la plena y consciente humanización de los servicios de salud a todos nuestros usuarios dignificando el ser como poseedor de Derechos y Deberes.

8. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Los principios básicos que sustentan la política de participación social en OTORHINOCENTER S.A.S., los cuales son considerados fundamentales en su cumplimiento para el diseño y e implementación de las acciones específicas, son los siguientes:

1. En OTORHINOCENTER S.A.S. se contempla la totalidad de nuestros usuarios sin distinción de ninguna índole. Se orienta al cumplimiento de los derechos y deberes de nuestros usuarios.
2. Pluralidad: de manera incluyente a todos nuestros usuarios se garantiza calidad en la prestación de los servicios sin tener en cuenta la diversidad de valores, opiniones, formas y práctica de religión, creencias, ideologías políticas y otras formas de pensamiento.
3. Transparencia: Hace referencia al establecimiento de mecanismos de acceso a la información, criterios de inversión en salud, rendición de cuentas, auditorías que contemplen el manejo administrativo y gerencial de los recursos destinados a la implementación de la Política de Participación Social en Salud.

8. NORMATIVIDAD VIGENTE PP3

Constitución Política Participación Ciudadana - Artículo 103.

Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato.

El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	
	CODIGO: OTO-GESTPOL01 FECHA: 15-DIC-2022	VERSION: 01 Página 5 de 5

profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan.

Ley Estatutaria de Salud Ley 1761 de 2016

Consagra la salud como un derecho fundamental autónomo, garantiza su prestación, lo regula y establece sus mecanismos de protección, Garantía y mecanismos de protección derecho fundamental a la salud Artículo 12. Participación en las decisiones del sistema de salud.

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.

Este derecho incluye:

- a) Participar en formulación de política de salud, así como en planes para su implementación.
- b) Participar en las instancias de deliberación, veeduría, seguimiento del Sistema.
- c) Participar en los programas de promoción y prevención que sean establecidos.
- d) Participar en las decisiones de inclusión o exclusión de servicios y tecnologías.
- e) Participar en los procesos de definición de prioridades de salud.
- f) Participar en decisiones que puedan significar una limitación o restricción en las condiciones de acceso a establecimientos de salud.
- g) Participar en la evaluación de los resultados de las políticas de salud.

Decreto 780 de 2016 Participación en salud: PARTE 10 PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD EN EL SGSSS. TÍTULO 1 PARTICIPACIÓN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

Capítulo 1 Participación en salud: Artículo 2.10.1.1.1. Participación en salud. Las personas naturales y jurídicas participarán a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, on el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

7. REGISTROS ASOCIADOS

No.	CAMBIO REALIZADO	FECHA
01	Creación del documento	Dic. 2022

ACCIÓN 2

Capacitar 2 personas en la política de participación social en salud.

SOPORTE. A continuación de presentan las diapositivas presentadas en la capacitación:

POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD



¿Cómo se entiende la participación en la PPSS?

La Participación Social es un derecho vinculado con el derecho humano fundamental a la salud, y esto significa:

Gráfico 5: CONCEPCIÓN DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN

EL SUJETO ES SUJETO DE DERECHOS	EL ESTADO ES GARANTE DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL
<ul style="list-style-type: none"> La participación es universal sin discriminación La participación integral e interdependiente 	<ul style="list-style-type: none"> La participación se basa en la igualdad y en la equidad La participación individual y colectiva

LA PARTICIPACIÓN ES MEDIO A TRAVÉS DE ELLA SE LOGRA TRANSFORMACIONES Y ES FIN QUIEN PARTICIPA SE TRANSFORMA- SE EMPODERA

Gráfico 6: EL DERECHO A LA SALUD

En este marco, la participación es el derecho que tiene cada ciudadano/a 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



PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

INTRODUCCIÓN

La IPS OtorhinoCenter S.A.S. cuenta con una definición de Derechos y Deberes de los usuarios, los cuales están publicados en cada una de las sedes de la institución, para lograr el conocimiento e implementación de los mismos.

Parte fundamental para la implementación de los Derechos y Deberes está dado por la humanización de los servicios de salud, y entender que cada ser humano está provisto de Derechos y Deberes, para ser dignificado y ser tratado como usuarios no como un número más. Se exhorta al cumplimiento de los derechos de los usuarios.



PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

DERECHOS Y DEBERES

De acuerdo con la literatura dicese del "de DERECHO es el orden normativo e institucional de la conducta humana en sociedad inspirado en postulados de JUSTICIA Y CERTEZA JURÍDICA, cuya base son las relaciones sociales existentes que determinan su contenido y carácter en un lugar y momento dado. En otras palabras, son conductas dirigidas a la observancia de normas que regulan la convivencia social y permiten resolver los conflictos.

Los usuarios pueden hacer valer sus derechos con el reporte de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, ya la forma como las pueden instaurar.

Se socializa que estos son consolidados mensualmente y con seguimiento, para establecer el grado de satisfacción de los servicios prestados.




PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Los principios básicos que sustentan la política de participación social en OtorhinoCenter S.A.S., lo cual son considerados fundamentos en su cumplimiento para el diseño e implementación de las acciones específicas, son los siguientes:

- 1. Universalidad:** Contempla la totalidad de nuestros usuarios sin distinción de ninguna índole. Se orienta al cumplimiento de los derechos y deberes de nuestros usuarios.
- 2. Pluralidad:** de manera incluyente a todos nuestros usuarios se garantiza calidad en la prestación de los servicios sin tener en cuenta la diversidad de valores, opiniones, formas y prácticas de religión, creencias, ideologías políticas y otras formas de pensamiento.
- 3. Transparencia:** Hace referencia al establecimiento de mecanismos de acceso a la información, criterios de inversión en salud, rendición de cuentas, auditorías que contemplen el manejo administrativo y gerencial de los recursos destinados a la implementación de la Política de Participación Social en Salud.



PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Mejorar la calidad de la atención y el aumento en la satisfacción de nuestros usuarios y trabajadores de los servicios de salud, brindando aportes que fortalezcan la confianza en especial de nuestros usuarios, permitiendo centrar mejor las acciones para responder a sus necesidades y expectativas.
- Prestar servicios integrales que garanticen a las necesidades de clientes, proveedores, usuarios, fomentando la calidad, humanización de los servicios, aumentando sus expectativas y demandas de los mismos.
- Fomentar la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad como compromiso institucional que requiere la corresponsabilidad de nuestros usuarios como actores fundamentales para mejorar su situación y calidad de vida.



PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Mecanismos de participación social que tiene los usuarios en nuestra IPS:

- Buzón de PQRSF.
- QR para el reporte de PQRSF.
- Verbales, escritos, por correo.
- Encuestas de satisfacción.
- Consolidado de encuestas de satisfacción.
- Manifestaciones tipo PQRS.

Otros mecanismos que el usuario utilice, para que su voz sea escuchada y tenida en cuenta.



ACCIÓN 3

Establecer convenio con entidad formadora experta en el tema de política de participación social en salud.

Se estableció contacto con la empresa HABILITACIÓN ACTIVA S.A.S.

http://habilitacionactiva.com/index.php?option=com_content&view=category&id=11&Itemid=104



Con la cual se establecieron capacitaciones para ejecutarse en el año 2023.

ACCIÓN 4

Crear videoclips en la página web de la IPS.

<https://vm.tiktok.com/ZMYAqdRwk/>



ACCIÓN 5

Campañas internas de educación en autocuidado lavado de manos, prevención de caídas.



ACCIÓN 6

Diseñar cartilla educativa con los temas de autocuidado que ya se manejan en la IPS.

ACCIÓN 7

Continuar en la creación de videoclips en la página web de la IPS sobre el manejo de las tecnologías como metodología de educación.

<https://vm.tiktok.com/ZMYAg1Vpb/>

**ACCIÓN 8**

Diseño de contenido sobre temas de salud pública.

<https://vm.tiktok.com/ZMYAgnspm/>

