



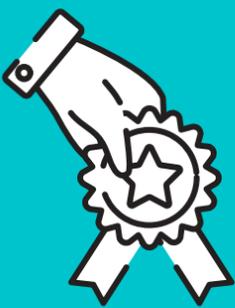
SALUD  
Laboral  
Profesional  
I.P.S.

# POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

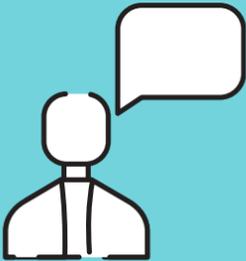
ES EL PROCESO DE INTERACCIÓN SOCIAL, PARA INTERVENIR EN LAS DECISIONES DE SALUD RESPONDIENDO A INTERESES INDIVIDUALES Y COLECTIVOS PARA LA GESTIÓN Y DIRECCIÓN DE SUS PROCESOS, BASADA EN LOS PRINCIPIOS CONSTITUCIONALES DE SOLIDARIDAD, EQUIDAD Y UNIVERSALIDAD EN LA BÚSQUEDA DE BIENESTAR HUMANO Y DESARROLLO SOCIAL.

## 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.

## ALCANCES DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD "PPSS"



Reconoce la participación como derecho fundamental de la salud; el estado es garante y la ciudadanía hace parte de su construcción, cobija a todo el territorio nacional y a todos los integrantes del sistema.

## OBJETIVO GENERAL DE LA "PPSS"



Planificar 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 la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA "PPSS"

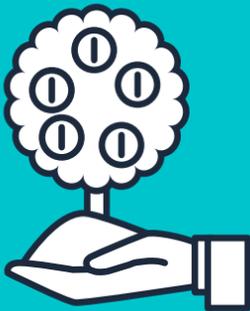


- Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- Fortalecer la capacidad ciudadana para que la ciudadanía intervenga, incida y decida en la formulación de políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.
- Promover la participación 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 de 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.

# ASOCIACIÓN DE USUARIOS

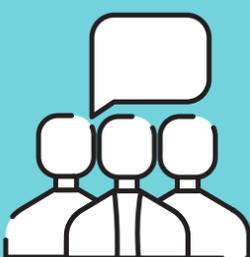
LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS ES UNA AGRUPACIÓN DE AFILIADOS DEL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD, QUE TIENEN DERECHO A UTILIZAR LOS SERVICIOS DE SALUD DE ACUERDO CON SU SISTEMA DE AFILIACIÓN, QUE VELARAN POR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DEFENSA DEL USUARIO. SERÁ UNA ORGANIZACIÓN SIN ÁNIMO DE LUCRO, CONFORMADA POR UN NÚMERO PLURAL DE USUARIOS Y PERMITIRÁ LA PARTICIPACIÓN ACTIVA A LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS CON EL APOYO Y EL SEGUIMIENTO DE LA IPS.

## FUNCIONES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:



1. Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias, en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad de acuerdo a los principios y valores institucionales.
2. Redirigir a los usuarios al área de atención al usuario para que puedan recibir asesoría completa sobre los requisitos para acceder a los servicios, los horarios, tarifas etc.
3. Ser un canal más de comunicación efectivo para conocer las inquietudes y sugerencias de los usuarios relativos con actividades de servicio al cliente o relativos a la calidad, oportunidad de los servicios, para que sean escalados con las directivas de la institución para ser tenidas en cuenta.
4. Recoger las sugerencias, recomendaciones, inquietudes y peticiones de los usuarios, realizadas a través de sus representantes, referidos a aspectos de servicio al cliente y de calidad de los servicios brindados por la organización.
5. Sugerir ideas que mejoren la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud, en pro de la defensa de los derechos de los usuarios y por el cumplimiento de los deberes de los mismos.
6. Verificar que las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias ante la IPS sean respondidas de manera oportuna.
7. Participar en el Comité de Ética en representación de los usuarios, llevando a ésta, las sugerencias de los mismos para que en la toma de decisiones sean escuchadas, procurando mejorar la calidad en la prestación de los servicios que respondan a las necesidades de los usuarios.
8. Las demás que por ley le corresponda.

## ¿QUIÉNES LA INTEGRAN Y CÓMO HACERSE PARTE?



Para ser miembro de la asociación debe ser paciente de la IPS y haber recibido nuestros servicios durante el último año contado a partir de la fecha de convocatoria a la asamblea de constitución, o dentro del año anterior a la fecha de solicitud de afiliación, según figure en los registros clínicos.

Haber asistido a la Asamblea de constitución de la Asociación o haber presentado de manera escrita la solicitud de admisión para ser evaluado y admitido.

Es importante tener en cuenta que los miembros de las asociaciones de usuarios deben observar las mismas inhabilidades, impedimentos e incompatibilidades que para tal efecto establece la norma que reglamenta las veedurías ciudadanas, esto es, la Ley 850 de 2003 (Artículo 19).