

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	VERSION: 01
	POLÍTICA	10-06-2021

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 cubre todo el territorio nacional y a todos los integrantes del sistema de salud y esta direccionada a todos los pacientes que asisten a nuestra IPS.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de la PPSS es definir y desarrollar las directrices que le permitan a **KALIL & CABALLERO ODONTOLOGOS SAS** garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía apropiarse de los mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud de nuestros pacientes.
- 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 ESTRATÉGICOS 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:

Fortalecimiento Institucional

Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud Impulso a la cultura de la salud

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	VERSION: 01
	POLÍTICA	10-06-2021

Control social en salud

Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión

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 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. 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.

EJE ESTRATÉGICO 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.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	VERSION: 01
	POLÍTICA	10-06-2021

E. Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud;

EJE ESTRATÉGICO 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 los mecanismos de consulta y de transparencia de la información requerida para garantizar la participación de la comunidad, en las definiciones de política integral de salud, en las prioridades en salud así como en inclusiones y exclusiones.

B. Promover un programa de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género.

EJE ESTRATÉGICO 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. 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;

EJE ESTRATÉGICO 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

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	VERSION: 01
	POLÍTICA	10-06-2021

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.

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.

1. Identificar y disponer los canales de comunicación y los medios electrónicos y presenciales para disponer información a la ciudadanía.
2. Identificar y desarrollar los mecanismos o espacios institucionales para adelantar procesos de discusión, negociación y concertación para analizar y decidir conjuntamente con los ciudadanos.
3. Identificar por área misional las iniciativas o temáticas sobre las cuales se pueden hacer ejercicios de participación.
4. 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.
5. Garantizar el reconocimiento de los representantes elegidos de forma democrática por parte de la ciudadanía para ocupar espacios o escenarios de representación.
6. 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.
7. 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.

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

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	VERSION: 01
	POLÍTICA	10-06-2021

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:

1. a) Estrategia educativa
2. b) Estrategia comunicativa
3. 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 apropiar 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 empleados, como de los pacientes 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.
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 **KALIL & CABALLERO ODONTOLOGOS S.A.S** a través del plan de capacitación en participación social y será ejecutada de acuerdo con lo definido en los Planes de Acción Participación Social y Atención al Usuario de la clínica, siguiendo los lineamientos emitidos por la Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad de la Secretaría Distrital de Salud 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.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	VERSION: 01
	POLÍTICA	10-06-2021

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 y externos.
5. Canales de comunicación abiertos y de doble vía que faciliten la interacción.

KALIL & CABALLERO ODONTOLOGOS S.A.S cuenta con diferentes canales de comunicación que facilitan el ejercicio de los derechos del usuario y su interacción.

- Página Web www.kalilycaballeroodontologos.com 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 opción contáctenos, adicional a la información general.
- Cuenta con una línea de atención que garantizan la prestación del servicio de orientación e información y asignación de citas.
- Para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y evaluación del servicio con funcionamiento 24 horas, durante los 7 días de la semana cuenta con un correo electrónico donde se reciben correo@kycodontologos.com
- Cuenta con una pantalla en la sala de espera donde se publican piezas comunicativas sobre derechos de los pacientes, derecho a la salud, políticas que se encuentran implementadas en la institución.
- Personal capacitado para brindar al usuario información y orientación de acuerdo a sus necesidades.
- Aplica una encuesta de satisfacción a los pacientes una vez terminada la atención

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 pacientes
- Facilitar y promover los canales dispuestos para la comunicación con los usuarios
- Disponer de protocolos de radicación, manejo, gestión, seguimiento y respuesta a PQRSS
- Verificar que las instalaciones de la Oficina cumplan con mecanismos para el servicio de atención a los usuarios.
- Socializar con los empleados los resultados de informes sobre PQRSS, Satisfacción e indicadores de oportunidad en la atención a los usuarios.
- Promover espacios de diálogo y participación con diferentes actores locales, distritales.

	POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD	VERSION: 01
	POLÍTICA	10-06-2021

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. Identificar mecanismos de articulación y de coordinación institucional internos con propuestas concretas para la implementación de la PPSS.
2. 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 **KALIL & CABALLERO ODONTOLOGOS S.A.S** 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 acompañamiento de la IPS a los usuarios en las diferentes actividades de fortalecimiento y empoderamiento de la organización social.
- Asistencia Técnica de la Secretaria de Salud - Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad- procedimiento de Gestión Institucional.
- Promoción de la participación de los usuarios en acciones específicas en los procesos de promoción de la salud.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

KALIL & CABALLERO ODONTOLOGOS SAS realiza la revisión anual del Plan de Acción planteado en el mes de enero de cada año de las actividades propuestas frente a las actividades realizadas y se realiza la evaluación trimestral de los indicadores de calidad que permiten establecer las actividades a realizar durante ese año.

**ANA MARIA CABALLERO DURAN
REPRESENTANTE LEGAL**