

PARTICIPACIÓN CIUDADANA- PLAN DE ACCIÓN DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Agosto

La superintendencia Nacional de Salud promueve la participación y el control social en salud como mecanismos que contribuyen al ejercicio de su labor de inspección y vigilancia sobre la garantía de los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

¿Quiénes pueden ejercer la participación en el sector salud?

Todos los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de una organización o forma individual.

¿Cuáles son las formas de participación en salud?

Existen dos formas de ejercer la participación: La Participación Social y la Participación en las Instituciones del Sistema de Salud.

Participación Social comprende:

La participación de la ciudadanía: 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 comunitarias a participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

¿Para qué ejercer la participación en el sector salud?

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.

Septiembre

¿Qué y cuáles son las formas de participación social en salud?

Son todos aquellos espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud:

1. Alianzas o Asociaciones de Usuarios

Es el mecanismo de participación con que cuentan las personas que están afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, quienes se agrupan bajo esta figura para velar por la calidad del servicio y la defensa de los derechos del usuario ante las instituciones prestadoras de servicio de salud y las Empresas Administrativas de Planes de Beneficios, del orden público, mixto y privado.

Algunas funciones de las Alianzas o Asociaciones de Usuario son:

Asesorar a sus asociados en el ejercicio del derecho de la libre elección, y acceso al paquete de servicios.

Participar de las Juntas Directivas de las EAPB e IPS para proponer medidas tendientes a mejorar la calidad de los servicios y la atención en salud.

Atender las quejas que lo usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.

2. Comité de Participación Comunitaria en Salud- COPACO

Es una forma de participación social en salud que tiene como objetivo generar un espacio entre los diferentes actores sociales (Juntas Administradoras Locales, organizaciones de Locales, organizaciones de la comunidad, la iglesia, el sector educativo entre otros) y el Estado (Alcalde, Director Local de Salud, Director de la ESE más representativa)

Algunas de las funciones del COPACO, son:

Intervenir en las actividades de planeación, asignación de recursos y vigilancia y control del gasto respecto del SGSSS.

Presentar iniciativas en salud a la junta directiva del organismo de salud y a las entidades territoriales.

Proponer a quien corresponda la realización de programas de capacitación e investigación.

Consultar e informar periódicamente a la comunidad sobre las actividades y discusiones del comité y las decisiones de las juntas directivas.

3. Comité de Ética Hospitalaria

Instancia que deben conformar las instituciones de salud públicas, privadas o mixtas que presten servicios de hospitalización en la modalidad intra mural. Lo integra el director del Hospital o su delegado, representante del equipo médico, y uno del personal de enfermería del hospital, y la comunidad a través de dos representantes de la asociación de usuarios y dos delegados del COPACO.

Algunas de las funciones del Comité de Ética Hospitalaria son:

Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud.

Velar porque se cumplan los derechos y deberes oportunamente.

Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud.

Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.

Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución

4. Veedurías Ciudadanas

Es el ejercicio ciudadano comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la presentación de los servicios y la gestión financiera de los actores del SGSSS. Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas, sus principales funciones son:

Contribuir a una gestión adecuada de los organismos de salud.

Propiciar decisiones saludables por parte de las autoridades, la empresa privada, las entidades públicas y la comunidad.

Fomentar el compromiso de la colectividad en los programas e iniciativas en salud.

Velar por una utilización adecuada de los recursos.

Coordinar con todas las instancias de vigilancia y control la aplicación efectiva de las normas y velar por el cumplimiento de las mismas.

5. Rendición de cuentas

Es la obligación de todos actores del Estado de informar y explicar sus acciones a otro (s) que también tienen el derecho de exigirla, como una expresión de control social.

Toda las EAPB, Empresas sociales del Estado del sector salud y las Instituciones Prestadoras de Salud públicas, tienen la obligación de realizar audiencia públicas, por lo menos una vez al año, con el objetivo de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión.

Para ello deben presentar sus indicadores en salud, gestión financiera, satisfacción al usuario, y administración.

Octubre

Deberes y derechos en Salud

¿Qué son los derechos humanos?

Los derechos humanos son normas que reconocen y protegen la dignidad de todos los seres humanos. Estos derechos rigen la manera en que los individuos viven en sociedad y se relacionan entre sí, al igual que sus relaciones con el Estado y las obligaciones del Estado hacia ellos.

¿Qué es son los deberes?

Los deberes son reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad.

Derechos

- Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
- Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de Beneficios de manera oportuna, si requiere un servicio que no esté incluido, también lo puede recibir.
- Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
- Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.
- Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible

- Usted tiene a: derecho que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas. Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
- Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
- Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
- Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
- Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea.
- Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
- Que ante el proceso de una enfermedad terminal sea respetada su voluntad de morir con dignidad
- Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
- Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
- Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.

Deberes

- Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan
- Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

Tenga en cuenta que: Su EPS deberá informarle cuales son los canales de atención al usuario disponibles las 24 horas, los 7 días a la semana.

Si usted formuló una PQRS ante su EPS y no se la devolvieron, o no está satisfecho con la respuesta, puede acudir a la Supersalud.

Ante una insatisfacción en el servicio de salud, usted debe presentar su PQRS.

En caso de requerir orientación acudir a los organismos de vigilancia y control:
Superintendencia Nacional de Salud, Personerías, Procuraduría General de la Nación y las
Secretarías de Salud.