



---



# PROCEDIMIENTO POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

**PARTICIPACION CIUDADANA**

ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

---





	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 2 de 16	

## CONTENIDO

1. INTRODUCCION
2. OBJETIVO
  - 2.1 Objetivos Específicos.
3. ALCANCE.
4. RECURSO HUMANO
5. MARCO CONCEPTUAL
6. PRINCIPIOS ORIENTADORES
7. DEFINICIONES.
8. MARCO ESTRATEGICO DE LA PPSS
  - 8.1 Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana
    - 8.1.1 Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISO: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 3 de 16	



## 1. INTRODUCCIÓN

El servicio de Información y Atención al Usuario en el Hospital del Rosario tiene la tarea fundamental de ir en la misma línea de la política de participación social en salud del usuario de la Institución, en la cual se expresa "La ESE Hospital del Rosario está comprometida con la comunidad en salud.

El Ministerio de Salud y Protección social tiene como objetivo dentro del marco de sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar, ejecutar y evaluar la política pública en materia de salud, salud pública y promoción social en salud y participar en la formulación de las políticas, de igual manera formulará establecerá y definirá los lineamientos relacionados con los sistemas de información de la Protección Social. Es por ello por lo que se establece una política que permite a participación social a través de la resolución 2063 del 2017. 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 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. (Artículo 12 de la Ley 1751 de 2015. Estatutaria en Salud, Capítulo 11. que retoma en buena medida la observación general 14 de 2000. y artículo 136 de la Ley 1438 de 2011).

Documento que se propone dar respuesta a las necesidades y problemáticas que afectan, limitan o restringen la participación de la ciudadanía en salud en el marco de lo establecido en las leyes 1438 de 2011 y 1751 de 2015. De esta manera, se pretende que la participación social logre instalarse como cultura, es decir, como fundamento de las formas de relación, producción, creación, y reproducción de la comunidad de la E.S.E Hospital del Rosario. Para ello, deberá ser interiorizada por individuos y actores sociales como una manera cotidiana de relacionarse con otros, aspecto que se traduce en un necesario fortalecimiento de los mecanismos que alimentan el tejido social y generan relaciones de convivencia y diálogo.

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISÓ: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"</b>			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 4 de 16	

## 2. OBJETIVO

Buscar mediante la política de participación social en salud (PPSS), como derecho y práctica social es la posibilidad material de producir bienestar y la realización del derecho a la salud en el entendido que significa que todos los actores sociales de una comunidad hacen parte en las deliberaciones y decisiones sobre cualquier problema que afecta a la comunidad, en el entendido que la salud es un bien público

### 2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- 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 ciudadana intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de políticas publicas de salud, diseño, ejecución, evaluacion 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 usuarios y detectar temas 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.

## 3. ALCANCE

Aplicable a toda la población que utiliza los respectivos servicios de la E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO.



## 4. RECURSO HUMANO

La área de Atención al Usuario SIAU cuenta con:

- profesional capacitada en el proceso de atención.

## 5. MARCO CONCEPTUAL

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISO: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"</b>			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 5 de 16	

la Constitución de 1991 contiene una serie de disposiciones relacionadas con la participación. Ley 10 de 1990, por la cual se reorganizó el Sistema Nacional de Salud estableció como una de sus finalidades, la organización y el establecimiento de las modalidades y formas de participación comunitaria en la prestación de servicios de salud.

Decreto 1757 de 1994 (actualmente compilado por el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social 780 de 2016), por medio del cual se reglamentó dicha ley, aludió a la participación como: "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 que buscan el bienestar humano y el desarrollo social.", (Cfr. art. 2.10.1.1.2 del Decreto 780 de 2016), a través de los COPACOS como instancias de planeación local en salud y en las instituciones del Sistema de Seguridad Social por medio de las asociaciones de usuarios y los comités de ética hospitalaria. (Cfr. Decreto 780 de 2016, arts. 2.10.1.1.10 a 2.10.1.1.14)

La Ley 715 de 2001. por la cual se establecen las competencias del sector salud a nivel nacional y territorial y los criterios de distribución de los recursos del sector, se fija como competencia de la Nación establecer mecanismos y estrategias de participación social y promover el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos en materia de salud.



Ley 850 de 2003 de carácter estatutario, establece la normatividad en relación con las veedurías ciudadanas. el procedimiento para su constitución, sus principios rectores, sus funciones sus derechos y deberes.

Numeral 4 del artículo 37 de la Ley 1122 de 2007 se incorpora como uno de los ejes del sistema de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud, la atención al usuario y la participación social.

Ley 1438 de 2011 establece. en su artículo 3. numeral 3.10. dentro de los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la participación social. que se define como la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.

Artículo 12 de la Ley Estatutaria 1751 de 2015 plantea 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. A su turno. la Ley Estatutaria 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática ", que modifica algunas de las disposiciones de la Ley 850 de 2003, regula lo relativo al derecho a la participación democrática, la cual impacta la participación en salud, con los diferentes elementos que ello comporta. específicamente lo relativo al control social y la

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISÓ: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 6 de 16	



financiación.

## 6. 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 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 plenejercicio de la libertad y la promoción de la autodeterminación individual y colectiva.
- F. Equidad.** Desde la perspectiva de desarrollo humano el concepto de equidad implica el reconocimiento de las desiguales que afectan a las personas para condiciones 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

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISÓ: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 7 de 16	

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.

## 7. DEFINICIONES:

**Asociación de usuarios:** Agrupación de afiliados del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, quienes velarán por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

**Audiencia Pública participativa o de rendición de cuentas:** evento público entre ciudadanos, organizaciones y servidores públicos en donde se evalúa la gestión gubernamental en el cumplimiento de las responsabilidades políticas y los planes ejecutados en un periodo determinado; estas audiencias se realizan con el fin de garantizar los derechos ciudadanos.

**Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando puedan afectar derechos o intereses colectivos.

**Canal de comunicación:** Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.



**Ciudadano:** Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos civiles; derechos políticos y deberes, el cual es sometido a sus leyes.

**Control Social:** Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

**Deberes:** Son obligaciones que las personas tienen para la construcción del bien común, las cosas que deben pensarse y hacerse con la meta del bienestar general.

**Derechos:** Son el resultado de leyes que protegen a la persona, le dan beneficios y prestaciones, el amparo estatal que otorga el gobierno a las personas, las que así desarrollan un sentido de

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISÓ: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 8 de 16	

pertenencia a la Nación.

**Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

**Encuestas:** procedimiento mediante el cual se recopilan datos a través de un cuestionario diseñado, cuya finalidad es conocer y medir la opinión de la gente respecto a un tema específico, lo que permite aportar al proceso de toma de decisiones de la alta Dirección.

**Entrevistas:** son espacios a través de los cuales se desarrolla una charla con una o más personas con el objetivo de obtener información a través de las preguntas que se realizan al entrevistado, estableciendo así un diálogo directo.

**Participación ciudadana:** Proceso social, mediante el cual, los usuarios, Asociaciones y Veedurías ciudadanas, se acercan o se vinculan con el Sistema de Salud de la E.S.E Hospital del Rosario para aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud, con el objetivo propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.

**Participación comunitaria:** En el ámbito normativo de la salud en Colombia la participación comunitaria es concebida como el derecho de la comunidad a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan (art. 12° Ley 1751 de 2015).



**Participación social:** 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 participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria.

**Transparencia:** Principio conforme al cual toda información en poder de los sujetos obligados se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.

**Usuario:** Persona que utiliza los diferentes servicios de la E.S.E Hospital del Rosario.

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISO: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: ADMINISTRADORA AL USUARIO – AUXILIAR ATENCION	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"</b>			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 9 de 16	

**Veeduría ciudadana:** Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los usuarios, ejercer vigilancia sobre la gestión del Sistema de Salud de E.S.E Hospital del Rosario responsable de la ejecución de los procesos administrativos y asistenciales, la oferta y la demanda del plan de beneficios y del resultado de la prestación del servicio, referenciado en el monitoreo continuo de la gestión

## 8. MARCO ESTRATEGICO DE LA PPSS

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.

### 8.1 Condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana

#### 8.1.1 Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.

A partir de los resultados de FURAG identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la participación en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizandolas en cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).

A partir de los resultados de la evaluación de la oficina de control interno sobre el plan de participación, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de la Política de Participación Ciudadana, individualizandolas por cada uno de los ciclos de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación).



Validar con las áreas misionales y de apoyo si los grupos de ciudadanos, usuarios, o grupos de interés con los que trabajó en la vigencia anterior atienden a la caracterización, y clasifique la participación de dichos grupos en cada una de las fases del ciclo de la gestión (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación)

Diagnosticar si los canales espacios, mecanismos y medios (presenciales y electrónicos) que empleó la entidad para promover la participación ciudadana son idóneos de acuerdo con la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés.

Socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad.

#### 8.1.2 Construir el Plan de participación.

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISO: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 10 de 16	

## Paso 1.

### Identificación de actividades que involucran procesos de participación"

Conformar y capacitar un equipo de trabajo (que cuente con personal de áreas misionales y de apoyo a la gestión) que lidere el proceso de planeación de la participación.

Identificar en conjunto con las áreas misionales y de apoyo a la gestión, las metas y actividades que cada área realizará en las cuales tiene programado o debe involucrar a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés caracterizados.

De las actividades ya identificadas determinar cuáles corresponden a participación en las fases del ciclo de la gestión y clasificarlas en cada una de ellas. (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos.)

De las actividades de participación ya identificadas, clasifique cuáles de ellas, se realizarán con instancias de participación legalmente conformadas y cuáles son otros espacios de participación. Verificar si todos los grupos de valor están contemplados en al menos una de las actividades de participación ya identificadas. En caso de que no estén contemplados todos los grupos de valor, determine otras actividades en las cuales pueda involucrarlos.

## Paso 2.

### Definir la estrategia para la ejecución del plan.

Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana identificadas en las fases del ciclo (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos.)

Definir una estrategia para capacitar a los grupos de valor con el propósito de cualificar los procesos de participación ciudadana.

Definir los recursos, alianzas, convenios y presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para promover la participación ciudadana.



Establecer el cronograma de ejecución de las actividades identificadas que se desarrollarán para promover la participación ciudadana

Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas de la entidad, en materia de participación ciudadana

Definir las etapas y mecanismos de seguimiento a la implementación y de evaluación del cumplimiento de las actividades través de la estandarización de formatos internos de reporte de las actividades de participación que se realizarán en toda la entidad que como mínimo contenga: Actividades realizadas, grupos de valor involucrados, aportes en el proceso de participación ciudadana, indicadores y resultados.

Definir una estrategia de comunicación (interna y externa) que permita informar sobre la actividad participativa, desde su inicio, ejecución y desarrollo.

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISÓ: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"</b>			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 11 de 16	

### **Paso 3.**

#### **Divulgar el plan y retroalimentar.**

Divulgar el plan de participación por distintos canales invitando a la ciudadanía o grupos de valor a que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente.

Construir un mecanismo de recolección de información en el cual la entidad pueda sistematizar y hacer seguimiento a las observaciones de la ciudadanía y grupos de valor en el proceso de construcción del plan de participación.

Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a la ciudadanía o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente.

#### **8.1.3 Promoción efectiva de la participación ciudadana**

##### **1. Ejecutar el Plan de participación**

Preparar la información que entregará en el desarrollo de las actividades ya identificadas que se van a someter a participación.

Socializar en especial a los grupos de valor que va a convocar al proceso de participación, la información que considere necesaria para preparar la actividad de participación y socializar las rutas de consulta de esta.



Convocar a través de los medios definidos en el plan de participación a los ciudadanos, usuarios y/o grupos de valor caracterizados, a participar en las actividades definidas habilitando los canales, escenarios mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos.

Habilitar los canales, escenarios, mecanismos y medios presenciales y electrónicos definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar con los ciudadanos usuarios y/o grupos de valor, sus recomendaciones u objeciones en el desarrollo de la actividad que la entidad adelanta en el marco de su gestión.

Sistematizar los resultados obtenidos en el ejercicio de las diferentes actividades de participación ciudadana adelantadas.

Analizar, por parte del área que ejecutó la actividad, las recomendaciones u objeciones recibidas

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISO: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"</b>			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 12 de 16	

en el proceso de participación, evaluar la viabilidad de su incorporación en la actividad que se sometió al proceso de participación y realizar los ajustes a que haya lugar.

Diligenciar el formato interno de reporte definido con los resultados obtenidos en el ejercicio, y entregarlo al área de planeación.

## 2. Evaluación de Resultados

Analizar los resultados obtenidos en la implementación del plan de participación, con base en la consolidación de los formatos internos de reporte aportados por las áreas misionales y de apoyo, para:

1. Identificar el número de actividades en las que se involucró al ciudadano
2. Grupos de valor involucrados
3. Fases del ciclo que fueron sometidas a participación.
4. Resultados de la incidencia de la participación.

Publicar y divulgar, por parte del área que ejecutó la actividad, los resultados y acuerdos desarrollados en el proceso de participación, señalando la fase del ciclo de la gestión y el nivel de incidencia de los grupos de valor.

Publicar los resultados consolidados de las actividades de participación, los cuales deberán ser visibilizados de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron.



Los reportes individuales diligenciados en los formatos internos deberán quedar a disposición del público.

Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de participación ciudadana que permitan alimentar el próximo plan de participación.

### 8.2 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 los 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.

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISÓ: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"</b>			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 13 de 16	

En la Fase de Implementación de los Ejes de la PPS se deberán desarrollar las siguientes estrategias operativas:

### **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 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 E.S.E Hospital del Rosario a través de plan de actividades a usuarios realizará educación en participación social y normatividad siguiendo los lineamientos emitidos por la secretaria Distrital de Salud



### **B. LA 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.

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISÓ: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 14 de 16	

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 que faciliten la interacción.

La E.S.E Hospital del Rosario cuenta con diferentes canales de acceso para promover la participación social facilitando el derecho de los usuarios y comunicación permanente con la institución como son:



CANAL	MODO DE CONTACTO
Línea gratuita	018000915521
celular	3178934137 - 3204459027
Físico	Toda correspondencia documentos o escritos – en la oficina de Atención al Usuario SIAU en el horario de 7:00 Am – 12:00 M – 2:00 Pm – 5: 00 pm
Virtual	<a href="http://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/atencionalusuario/servicios-virtuales/pgrf/">http://www.hospitaldelrosario.gov.co/portal/atencionalusuario/servicios-virtuales/pgrf/</a> - <a href="mailto:siau@hospitaldelrosario.gov.co">siau@hospitaldelrosario.gov.co</a> – <a href="mailto:administracion@hospitaldelrosario.gov.co">administracion@hospitaldelrosario.gov.co</a>
Presencial	Proceso personalizado en la oficina de atención al usuario ubicada en el primer piso en horario hábil.
Buzones	Existen buzones de sugerencias ubicados en los pasillos de atención de consulta externa, de urgencias y atención a respiratorios. Los cuales son revisados todos los viernes de cada semana, luego se realiza el trámite para dar respuesta en los términos establecidos por el manual del usuario.

Las actividades comunicativas se encuentran descritas en el plan operativo de comunicaciones institucional que aborda temas de participación social y atención al usuario de la E.S.E Hospital del Rosario.

### 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

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISO: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	<b>PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"</b>			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 15 de 16	

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 la E.S.E Hospital del Rosario las estrategias en plan de acción radicarán en la gestión de canales de acceso para la participación ciudadana en actividades de promoción de la salud, participación de la IPS en la Alianza de Usuarios en las diferentes actividades de fortalecimiento y empoderamiento de la misma, solicitud y apertura a las visitas de los entes de control, disponer de espacios y recursos que permitan el desarrollo de las actividades programadas con los diferentes actores de la política (entidades territoriales, alianzas de usuarios, EPS, entre otro).

#### 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 esta.

la institución la E.S.E Hospital del Rosario se estará realizando el acompañamiento y seguimiento a la ejecución del plan de acción de la policía de Participación social en salud con el Comité de Ética Hospitalaria.

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISÓ: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO			
	PROCEDIMIENTO PARA LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD "PPSS"			
VIGENCIA: 30/09/2021	CÓDIGO: GAM-MN-02	VERSION: 06	Página 16 de 16	

## BIBLIOGRAFIA

1. E.S.E Hospital del Rosario de Campoalegre Huila, Resolución 194 del 2014. "Por medio de la cuál se adopta el Comité de Ética Hospitalaria de la E.S.E Hospital del Rosario de Campoalegre Huila.
2. Estrategia Gobierno en Línea
3. PPSS - Política de Participacion Social en Salud - Resolucion 2063 del 2017

ELABORO: BLANCA RUTH GUEVARA	REVISO: MONICA BIBIANA MARTINEZ MACIAS	APROBÓ: NELSON LEONARDO FIERRO GONZALEZ
CARGO: AUXILIAR ADMINISTRADORA – ATENCION AL USUARIO	CARGO: COORDINADORA DE CALIDAD	CARGO: GERENTE