2

Cartilla Participación Ciudadana

Supersalud te orienta

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Superintendencia Nacional de Salud

Av Ciudad de Cali N.° 51-66
Sede Administrativa
Piso 6 - 7
World Business Center
Bogotá D.C.

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.

Para llevar a cabo esta labor la Supersalud cuenta con la Dirección de Participación Ciudadana, adscrita a la Delegada Para la Protección al Usuario, cuyo propósito es fomentar la participación social organizada, mediante escenarios de diálogo y capacitación a través de los cuales se difunden derechos y deberes de los usuarios, así como las formas de participación ciudadana y la estructura del Sistema de Salud colombiano.

¿Quiénes pueden ejercer la participación en el sector en salud?

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

¿Cuáles son las formas de participación en salud?

En el sector 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 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 comunitarias a participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

La Participación en las Instituciones

es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados. Tiene como objetivo de contribuir en el mejoramiento de la prestación del servicio en salud. Es otra forma de participación en el sector.

¿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.

¿Qué y cuáles son las formas de participación 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 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 servicios de salud y las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado.

Algunas de las funciones de las Alianzas o Asociaciones de Usuarios son:

- Asesorar a sus asociados en el ejercicio del derecho de la libre elección, y acceso al paquete de servicios.
- Participar en las Juntas Directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar medidas tendientes a mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario.
- Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud.

2. *Comité de Participación Comunitaria en Salud – COPACOS*

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 la comunidad, la iglesia, el sector educativo, entre otros) y el Estado (Alcalde, Director o Secretario de Salud, Director de la ESE más representativa)

Algunas de las funciones del COPACOS, 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 intramural. Lo integran el director del Hospital o su delegado, 1 representante de 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 COPACOS - del área de influencia de la Institución Prestadora de Servicios de Salud IPS.

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 prestación 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 los 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.

Todas las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios Obligatorios, Empresas Sociales del Estado del sector salud y las Instituciones Prestadoras de Salud públicas, tienen la obligación de realizar audiencias públicas, por lo menos una vez al año, con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión. Para ello deberán presentar sus indicadores en salud, gestión financiera, satisfacción de usuarios y administración.

¿Cuáles son las **normas que regulan el ejercicio de la participación ciudadana** en salud?

- **Constitución Política de Colombia**
- **Ley 850 de 2003,**
  por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
- **Ley 1122 de 2007,**
  por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **Ley 1438 de 2011,**
  sobre la obligatoriedad de audiencias públicas de entidades promotoras de salud y empresas sociales del Estado
- **Ley 1474 de 2011,**
  por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

- **Ley 1751 de 2015,**

  Ley 1751 de 2015, Ley estatutaria de la Salud. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 2461 de 2012,**

  por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

- **Decreto 780 de 2016**

  "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social", Artículos 2.10.1.1.1 a 2.10.1.1.23.

- **Ley Estatutaria 1757 de 2015**

  "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática"

- **Resolución 2063 de 2017**

  "Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud (PPSS)."

Para obtener mayor información sobre las formas, espacios y estrategias de participación en salud ingrese a la página web www.supersalud.gov.co o solicite a través de línea gratuita nacional: 018000513700, en Bogotá D.C. en el número 4837000, también puede acudir a las oficinas de la Supersalud, consulte direcciones y horarios en wwwsupersalud.gov.co

Notas

Día Mes Año

Notas

Día Mes Año

Notas

Día Mes Año

Notas

Día Mes Año

Notas

Día Mes Año

Notas

Día Mes Año

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Notas

Día Mes Año

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Notas

Día Mes Año

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Notas

Día Mes Año

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Notas

Día Mes Año

Notas

Día Mes Año

Notas

Día Mes Año

Notas

Día Mes Año

Notas

Día Mes Año

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Notas

Día Mes Año

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Notas

Día Mes Año

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Notas

Día Mes Año

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Notas

Día Mes Año

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Notas

Día Mes Año

Supersalud

Por la defensa de los derechos de los usuarios

Notas

Día Mes Año

REGIONALES DE LA SUPERSALUD

- Regional Andina
  Carrera 43A N.° 11A – 08 · El Poblado
  Medellín

- Regional Caribe
  Carrera 48 N.° 72 - 58 · Barrio Colombia
  Barranquilla

- Regional Nororiental
  Carrera 34 N.° 51 - 119
  Bucaramanga

- Regional Occidental
  Calle 24 Norte N.° 6AN - 42
  Santiago de Cali

- Regional Sur
  Carrera 4 N.° 10 - 23 · Centro
  Neiva

- Regional Chocó
  Calle 23 N.° 4-26 · Centro
  Quibdó

Facebook
facebook/supersalud

Twitter
@supersalud

Para formular una PQRD ante la Supersalud usted cuenta con:

Centro de Atención en Bogotá: Carrera 13 N.° 28 - 08
Centro Internacional – Locales 21 y 22.
Regionales: Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Neiva y Quibdó.
Puntos de Atención en casas del Consumidor y centros Regionales de Atención Integral y Reparación a Víctimas.
Consulte las direcciones y horarios en **www.supersalud.gov.co**

Línea Gratuita Nacional
01 8000 513 700
24 horas al día los 7 días de la semana

www.**supersalud**.gov.co

ClicSalud

MINSALUD

Supersalud
Por la defensa de los derechos de los usuarios

GOBIERNO DE COLOMBIA