



# Política de Participación Social en Salud – **PPSS**

---

Resolución 2063 de 2017



**CHRISTUS  
SINERGIA**  
Salud



# Contenido

---

1. Introducción
  2. ¿Por qué debo conocer acerca de la PPSS?
  3. ¿Qué propósito tiene la PPSS?
  4. ¿Cómo puedo participar de la PPSS?
  5. ¿Cuáles son los mecanismos de Participación Social en Salud Y SIAU
  6. ¿Cuáles son los Deberes de la PPSS?
  7. ¿Qué es y cómo participo del Control Social en Salud?
  8. ¿Cuáles son mis Deberes y Derechos como paciente?
  9. Política de Humanización
  10. Enfoque Diferencial
-

# Introducción



Esta cartilla tiene como objetivo **dar un acercamiento a la Política de Participación Social en Salud (PPSS)** para que nuestros colaboradores de la Organización, pacientes y la ciudadanía en general, puedan contar con herramientas para ejercer su derecho de participación.

## ¿Por qué debo conocer acerca de la PPSS?

Como parte de la ciudadanía, es importante conocer acerca de mi deber y derecho de participar activamente en el Sector Salud para velar por mis derechos, **incidir y tomar decisiones en su regulación y protección, con la finalidad de:**

- Hacer parte de la creación de cultura democrática.
- Ser parte de las decisiones de la construcción colectiva del Sistema de Salud.
- Participar en la formulación de la Política de Salud y en los planes para su implementación.
- Fortalecer la relación con los actores del Sistema de Salud.
- Garantizar procesos justos y transparentes en el servicio y gestión de los actores en salud.
- Participar en la evaluación de los resultados de las Políticas en Salud.
- Participar a través de las instancias o mecanismos de Participación Social, tales como las Asociaciones de Usuarios de las EPS y las IPS, Veedurías en Salud y todo lo relacionado con Control Social, para el seguimiento del Sistema en Salud.
- Participar en los planes de desarrollo en las administraciones públicas como un apoyo, siendo incluidos y escuchados para la toma de decisiones.



## ¿Qué propósito tiene la PPSS?

- **Propiciar espacios de participación** para que las comunidades y la ciudadanía en general tomen la voz en la defensa y toma de decisiones, velando por el derecho fundamental de la salud y mejorar la satisfacción en los servicios de salud.
- **Garantizar que la ciudadanía se apropie de los mecanismos y condiciones** para la Participación Social en Salud, en las decisiones para cumplir con el Derecho a la Salud.
- **Fortalecer la ciudadanía** para intervenir activamente, incidir y decidir en Políticas Públicas en Salud.
- **Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos** del sector salud y beneficios.
- **Promover procesos de gestión y garantía en salud, y la participación** en la presupuestación participativa en salud.

# ¿Cómo puedo participar de la PPSS?

Podemos participar a través de los **Mecanismos de Participación Social**, que son todos aquellos 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.

## ¿Cuáles son los Mecanismos de Participación Social en Salud?



- **Veeduría Ciudadana en Salud:**

La veeduría **puede ser ejercida por los ciudadanos por sí** o a través de cualquier tipo de asociación, gremio o entidad pública o privada del orden municipal, departamental o nacional.

Para más información respecto a las veedurías constituidas y registradas, puedes consultarlas en <https://www.rues.org.co/Veedurias> y las páginas de la Alcaldía Municipal y Gobernación Departamental.

- **Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud:**

Para más información sobre los Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud, **puedes visitar las páginas de la Alcaldía Municipal y Gobernación Departamental.**

- **Comités de Participación Comunitaria (COPACO):**

**Generan espacios de concertación** que gestionan la inclusión de planes, programas, prioridades en salud, participación en la toma de decisiones y en la distribución, seguimiento y control de recursos entre los diferentes actores sociales y el Estado.

Para más información sobre los Comités de Participación Comunitaria, puedes visitar la página de la Alcaldía Municipal.



## ● Asociación de Usuarios:

---

**Vela 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.

Si eres paciente y quieres pertenecer a la **Asociación de Usuarios de tu IPS CHRISTUS SINERGIA Salud**, o asistir a las reuniones periódicas, puedes tener información a través de las carteleras en nuestras sedes, por medio de nuestras oficinas SIAU y visitando nuestra página web:

[www.christussinergia.com](http://www.christussinergia.com)



## ● Comité de Ética Hospitalaria:

---

**Protege los Derechos y Deberes de los usuarios en materia de decisiones clínicas** y propende por la humanización en la atención a los pacientes. Es una de las formas de participación en las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, mixtas o privadas.

Si eres paciente y quieres hacer parte del Comité de Ética de tu IPS CHRISTUS SINERGIA Salud, **puedes participar para ser elegido en las asambleas de renovación de los miembros de la Asociación de Usuarios**, la cual se realiza cada dos (2) años.

Si eres colaborador, deseas participar y cumples con las condiciones para ser parte del Comité de Ética Médica, puedes comunicarte con el director de tu regional para conocer acerca de las renovaciones de los miembros de este.

## ● Sistema de Atención a los Usuarios (SIAU):

---

El SIAU es un sistema de información y atención al usuario que garantiza la calidad en la prestación de servicios, brinda atención integral al usuario de la salud, cumpliendo con los principios de objetividad y buen trato. Cuenta con canales presenciales, telefónicos y virtuales para la adecuada atención requerida por los pacientes.

## ● El SIAU ofrece a los pacientes:

---

- Información, orientación y gestión de las necesidades del paciente, de una manera óptima y eficiente.
- Recepción de las manifestaciones del paciente.
- PQR, trámite y solución.
- Información de las Asociación de Usuarios, Comités de Ética y demás mecanismos de Participación Ciudadana.
- Información en Deberes y Derechos.



## ● Nuestros Canales:

---

- Página web:  
[www.christussinergia.com](http://www.christussinergia.com)
- Buzones de sugerencias.
- Líneas telefónicas.
- Presencial en las oficinas de atención al usuario.







## ¿Cuáles son mis Derechos y Deberes como paciente?

### Derechos




**Estar informado y preguntar** sobre tu enfermedad o estado de salud, tratamiento, riesgos y pronóstico. Que sean aclaradas tus inquietudes y escuchadas tus opiniones, quejas o reclamos respecto a la atención recibida.

**Decidir, acceder y ser parte activa de tu proceso de atención** eligiendo libremente el asegurador, IPS y el profesional de la salud que quieres que te trate, dentro de la red disponible.




Aceptar o rechazar el tratamiento de tu enfermedad, participar o no en investigaciones cuando la Institución te invite a hacerlo, solicitar una segunda opinión médica con profesionales de la Institución y que se respete la voluntad de aceptación o negación de donación de tus órganos.


# Derechos



**Recibir una atención integral**, profesional y continua de acuerdo con tu enfermedad, sin interrupción y con el recurso ofrecido por nuestra Institución. Ser atendido en forma oportuna y puntual, o recibir una explicación en caso de retraso en la atención y recibir un trato digno, respetuoso y amable sin discriminación alguna, respetando tus creencias y costumbres.



**Recibir una atención segura y de calidad** con servicios de salud en condiciones de higiene y seguridad. Con prioridad si eres menor de 18 años o padeces una enfermedad catastrófica o de alto costo. Y que, en caso de urgencia, seas atendido de manera inmediata sin que se te exijan documentos o dinero.



**Tener privacidad y confidencialidad** respetándose tu intimidad en la atención. Mantener estricta confidencialidad sobre tu enfermedad y el contenido de la historia clínica, y que únicamente pueda ser conocida por terceros bajo tu autorización o en los casos previstos por la ley.



# Deberes

- 1.** Cuidar tu salud cumpliendo puntualmente tus citas y procedimientos programados. Cuidar tu salud, la de tu familia y comunidad, siguiendo las instrucciones y recomendaciones dadas por el personal de la salud que te atiende, y promover tu autocuidado.
- 2.** Dar información aportando la toda la necesaria para tu atención y colaborar en todos los aspectos relacionados con el cuidado y tratamiento de tu enfermedad; y contribuir con los gastos de acuerdo con tu capacidad económica.
- 3.** Promover la comunicación asertiva, convivencia y seguridad tratando con respeto y evitar comportamientos agresivos con la persona que te atiende, los demás pacientes y tus acompañantes. Además de respetar y cuidar las instalaciones y pertenencias, siempre y cuando tu condición clínica te lo permita.





## Política Humanización

CHRISTUS SINERGIA Salud, desde su Misión de

**“Extender el espíritu sanador de Jesucristo para el bienestar integral del ser humano y la comunidad”,**

Brinda servicios de salud centrados en el paciente y su familia, respetando su espiritualidad y garantizando respeto, confiabilidad y seguridad en su atención, con un entorno humanizado, promoviendo lazos de comunicación asertiva, trabajo en equipo y compasión al servir.

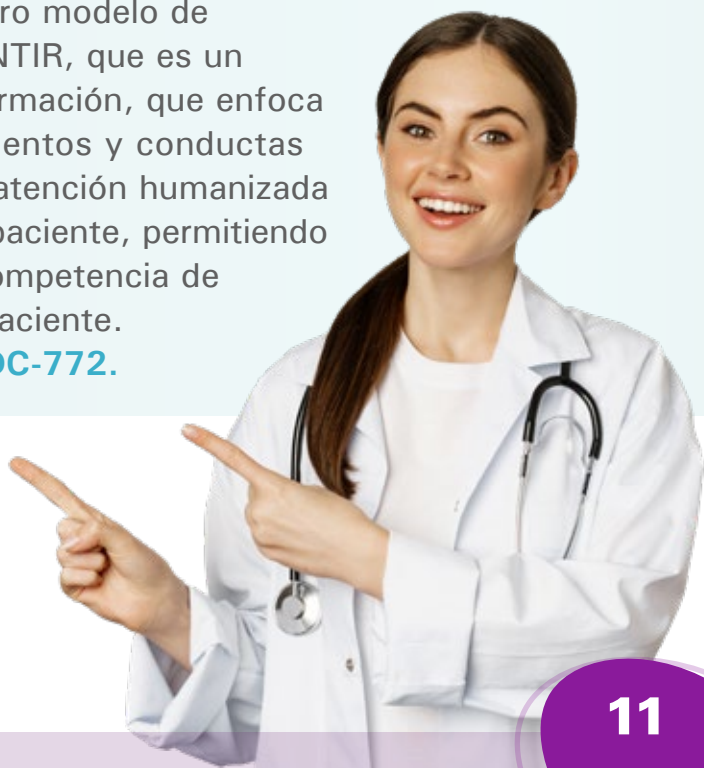
Por esto, CHRISTUS SINERGIA Salud fortalece el sentimiento de preservar la vida, cuidar la salud y respetar la dignidad humana, a través de modelo de experiencia SENTIR. Daruma: CHS-DC-571.

# Enfoque Diferencial

El principio de enfoque diferencial **reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia**, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.

En **CHRISTUS SINERGIA Salud** adoptamos la política a través del fortalecimiento del **relacionamiento interpersonal con enfoque diferencial**, promoviendo en las IPS un servicio humanizado, con enfoque en la atención humana, acogimiento y sentido de servicio a través de nuestro modelo de experiencia SENTIR, que es un programa de formación, que enfoca los comportamientos y conductas para lograr una atención humanizada centrada en el paciente, permitiendo desarrollar la competencia de orientación al paciente.

**Daruma: CHS-DC-772.**





CHRISTUS  
SINERGIA

Salud