

 Hospital Neurológico de Colombia	PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD
---	--------------------------------------

Revisión: 00	Código: GRGAUDg02	Responsable: Líder de Atención al Usuario, Trabajador Social
---------------------	--------------------------	---

1. OBJETIVO

Fomentar y Facilitar espacios de participación a los usuarios de los servicios prestados por el Hospital Neurológico de Colombia Fundación Iván Jiménez - "El Neurológico"; propiciando y fortaleciendo los mecanismos de participación social en salud que permitan el trabajo coordinado para velar por la no vulneración de los derechos en salud integral de los usuarios y la armonización con la misión institucional.

2. ALCANCE:

Se pretende incrementar gradualmente la participación activa de la comunidad en relación con el Hospital Neurológico de Colombia Fundación Iván Jiménez - "El Neurológico" en el acompañamiento, proyección y fortalecimiento de la articulación con la institucionalidad que hace parte del sistema de salud en su totalidad.

3. DEFINICIONES:

Participación social en salud: Es la intervención de los ciudadanos que en calidad de usuarios de los servicios de salud hacen para evaluarlos servicios y proponer decisiones sobre el manejo de los recursos, programas y actividades que involucran a la comunidad.

Política pública: "Es un proceso integrador de decisiones, acciones, inacciones, acuerdos e instrumentos, adelantado por autoridades públicas con la participación eventual de los particulares, y encaminado a solucionar o prevenir una situación definida como problemática. La política pública hace parte de un ambiente determinado del cual se nutre y al cual pretende modificar o mantener".

Ejes temáticos: En los ejes se agrupan una serie de nudos problemáticos y sus posibles respuestas, de acuerdo con los cuales se definen las acciones a desarrollar.

Líneas de acción: Se presenta como las diferentes formas o estrategias establecidas y/o contempladas para dar solución al planteamiento problemático contemplado en cada uno de los ejes temáticos.

Página 1 de 7	Elaboró: Trabajador Social. Revisó: Jefe del Sistema Integrado de Gestión	Aprobó: Dirección Médica.	Fecha: 14/08/2023
---------------	--	---------------------------	-------------------

4. ACTIVIDADES A REALIZAR

Buscando garantizar la correcta implementación de la política de participación social en salud y su fortalecimiento como prueba del convencimiento institucional de que los usuarios de los servicios pueden convertirse en agentes protagónicos y acompañantes de la gestión institucional para la prestación de servicios de salud se armonizan ejes y líneas de acción de acuerdo a la realidad institucional así:

EJE 1. Fortalecimiento institucional: El Hospital Neurológico de Colombia Fundación Iván Jiménez - "El Neurológico" pone a disposición y al servicio del estado todos sus recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos para facilitar su papel de garante y la gerencia del sistema de salud y la promoción de la participación social en salud.

Líneas de acción:

- a. El Neurológico fortalece su estructura operativa con un profesional de Trabajo Social encargado dentro de sus funciones de acompañar, formar y fortalecer los espacios propicios para la participación social donde se establece como enlace entre la institución y la Alianza de Usuarios, a quienes se les garantiza: Salón de reuniones, equipos tecnológicos, refrigerios, asesoría técnica para su conformación, fortalecimiento y proyección.
- b. Se prioriza como herramienta fundamental en el proceso de interacción con los usuarios la formación y capacitación del personal tanto administrativo como asistencial a través de una herramienta metodológica denominada pensum institucional y la participación en espacios permanentes de capacitación afines.
- c. Para la asistencia técnica por parte de la fundación a los usuarios de sus servicios se habilitan espacios de interacción, tanto virtuales como personalmente para resolver y acompañar sus inquietudes y propuestas
- d. El Neurológico viene asumiendo en su totalidad los recursos para promover la participación social alrededor de la organización lo que implica espacios en la página web, volantes y afiches para convocar a la consolidación de la alianza, y convocatorias diversas de formación en temas afines buscando incentivar la cultura de la participación y el autocuidado.
- e. Se realizara por lo menos una vez al año un taller de control social con la institucionalidad garante de la no vulneración de derechos, ya se ha realizado con la defensoría del pueblo.
- f. Se inicia la implementación del enfoque diferencial en el desarrollo de la participación en salud inicialmente en la priorización en la atención buscando incorporarla dentro de la cultura institucional.

EJE 2. Empoderamiento de la ciudadanía y organizaciones sociales en salud

Se requiere el desarrollo de capacidades por parte de la ciudadanía para que logre cumplir un 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, planes y programas en salud proyectadas por la institución.

Por lo anterior El Neurológico deja abierta la posibilidad de interacción entre la ciudadanía y el profesional que en su representación orienta y acompaña los diferentes procesos que contemplan la participación comunitaria.

Líneas de acción:

- a. Como estrategia pedagógica El Neurológico en todos los espacios de interacción con los usuarios de sus servicios promueve e incentiva la utilización de los diferentes medios de comunicación como uno de los mejores conductos para interactuar con la institución para plantear inquietudes, hacer propuestas y acceder a la información de su interés.
- b. Se genera como estrategia para la participación social en procesos de interés la entrega de suvenires, la exención de costos para el ingreso a certámenes de interés, se realiza actividades de promoción y prevención de la salud de manera gratuita.
- c. Se genera la socialización de grupos en WhatsApp, página Web, Instagram, Facebook y todos los mecanismos que facilitan la interacción con los diferentes grupos de interés.
- d. A través de la oficina de comunicaciones se deberá retroalimentar por todos los medios de comunicación posibles a los usuarios de los servicios del Neurológico sobre los proyectos, avances y posterior impacto de los mismos como una forma de motivación para acceder al uso de los mismos a su evaluación y posterior fortalecimiento.
- e. El Neurológico hace especial esfuerzo para realizar las convocatorias a el mayor espacio de participación social en la entidad como lo es la Alianza de Usuarios utilizando el mayor despliegue en redes sociales, página web, afiches, volantes y contacto persona a persona, acompañada de la invitación directa en casos identificados cuando se accede a la prestación de los servicios.
- f. En caso de identificarse un proyecto de interés de la comunidad; a través del Trabajador Social Encargado del proceso por parte de El Neurológico se facilitará la gestión de los recursos necesarios para la implementación y desarrollo de los mismos en coordinación con el(a) presidente de la Alianza de usuarios, en cuyo

caso de tratarse de un proyecto de baja inversión El Neurológico asume el costo de implementación.

- g. El Neurológico facilita el presupuesto necesario para garantizar la participación de la comunidad en los espacios que se requieran previa coordinación con el Trabajador Social responsable del proceso.
- h. Se facilita la interacción del representante de la Alianza de usuarios con la dirección General del Neurológico como un mecanismo directo de conciliación y coordinación.
- i. El Neurológico fomenta 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. Por tal motivo implementa la estrategia denominada GES grupos de Educación en Salud el cual convoca no solo a los usuarios de sus servicios sino a toda la comunidad en general.

EJE 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 Neurológico 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; lo cual se aborda tanto desde nuestros potenciales usuarios ;como con los usuarios efectivamente atendidos.

Líneas de acción:

- a. En sintonía con nuestra misión institucional recogemos a través de los diferentes canales de interacción con la comunidad aquellos temas de interés para ser desarrollados en espacios amplios y abiertos de capacitación a través de la estrategia GES, Grupos de Educación en Salud.
- b. En la misma vía del autocuidado personal El Neurológico acompaña el proceso de los usuarios que se encuentran dados de alta con instrucciones por escrito y de manera virtual de los cuidados que debe implementar para garantizar un buen proceso post- hospitalario y en caso de no alcanzarlo, unos signos claros de alarma que deben activar la re consulta.
- c. Como estrategia integral para incorporar la política de participación en los lineamientos de salud El Neurológico vincula a sus empleados en un proceso integral formativo mediante la realización obligatoria del pensum institucional el cual debe ser aprobado con nota mínima de 9.0.

EJE 4. Control social en salud

El control ciudadano sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema son elementos fundamentales para la garantía del derecho a la salud y para que la ciudadanía apropie de manera significativa la construcción social de la salud.

Líneas de acción:

- a. Se concertara y coordinara con las instituciones garantes de la no vulneración de los derechos en salud charlas de capacitación a los miembros de la Alianza de Usuarios y a la comunidad en general como una forma de empoderamiento comunitario.
- b. El Neurológico colocan a disposición todos sus canales de comunicación para facilitar la interacción entre la comunidad y la institución alrededor de temas de interés general, fortalece su oficina de atención al usuario con el fin de recibir PQRFS como estrategia de interacción respondiendo a los diferentes comunicados en los tiempos establecidos para responder un derecho de petición.
- c. En el mes de diciembre como reconocimiento al trabajo realizado a lo largo del año por parte de los miembros de la Alianza de Usuarios se hace entrega de un detalle y una despedida del año donde se motivan para continuar acompañando los diferentes procesos el próximo año, fecha que se ha institucionalizado el 16 de diciembre o el día hábil más próximo al mismo.
- d. Como estrategia de formación tanto de funcionarios como de usuarios se implementa una visita de presentación de los participantes de la Alianza de Usuarios y los empleados del Neurológico como estrategia para la interacción.

EJE 5. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión

Esta estrategia permitirá que nuestros usuarios apropien instrumentos de gestión del sector salud para impulsar la definición, implantación y control de políticas, programas, proyectos y servicios de salud. Este ejercicio pasa por la configuración de dispositivos y condiciones para el ejercicio de la participación como la generación de proyectos, incentivos u otras formas que potencien de manera efectiva las capacidades de la ciudadanía.

Líneas de acción:

- a. La dirección General del Neurológico generara un espacio de interacción con representantes de la Alianza de Usuarios con una periodicidad trimestral con el fin de socializar y sustentar posibles proyectos de participación y las posibilidades de articulación institucional.

- b. Nuevamente se colocan a disposición de la ciudadanía todos los medios y mecanismos de comunicación institucional buscando facilitar la interacción permanente de la comunidad con la organización.
- c. Se fortalece la aplicación de las encuestas de satisfacción como una manera de incidir de manera directa sobre posibles temas de interés comunitarios e institucionales.

5. RECURSOS NECESARIOS

5.1 Recursos de Información: Software, portafolio de servicios, listado de convenios, contratos, correo electrónico, números de contacto institucional, salón de reuniones, televisor, computador, papelería, refrigerios, encuestas de satisfacción.

6. ACTIVIDADES CRÍTICAS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

Es muy importante en el proceso de participación social en salud poder garantizar la reunión periódica y el cumplimiento del cronograma propuesto para facilitar la participación de los usuarios en la dinámica institucional.

El documento se revisará cada cinco (5) años o cada que el procedimiento lo requiera o por cambios en la normatividad.

7. MECANISMOS DE CONTROL DE LAS ACTIVIDADES CRÍTICAS

Para garantizar la ejecución y el presupuesto de actividades contempladas es de gran valor garantizar mediante la realización de actas, registros escritos y fotográficos el cumplimiento de cada actividad en particular; dando cuenta del número de actividades efectivas.

8. ACCIONES CORRECTIVAS

Para el caso particular de la Alianza de usuarios se realizarán los ajustes a las actividades planeadas no ejecutadas de común acuerdo una vez sean analizadas las causales de incumplimiento.

Es importante aclarar que los compromisos quedaran consignados en las actas de las reuniones ordinarias o en las extraordinarias si hubiese motivo.

9. REFERENCIAS

Política de participación social en salud (ppss) Resolución 2063 de 2017
Proceso de conformación Alianza de Usuarios.

10. REGISTROS

Actas de reunión.
Actas de apertura de buzones.
Registros fotográficos.
Registro de entrega de convocatoria a asambleas.
Comunicados a la Dirección.