

Anexo No. ____ PROCEDIMIENTO PARTICIPACIÓN SOCIAL DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICÍA NACIONAL

CONTENIDO

- 1. OBJETIVO**
- 2. ALCANCE.**
- 3. DEFINICIONES.**
- 4. MECANISMO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD**
- 5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.**
- 6. FACTORES QUE FAVORECEN LA PARTICIPACIÓN**
- 7. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICÍA NACIONAL**
 - 7.1. Objetivos de la Política de Participación Social**
- 8. DESARROLLO DE LOS EJES CENTRALES DE LA POLÍTICA**
- 9. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES**

1. OBJETIVO

Generar espacios de comunicación, que permitan promocionar y promover los mecanismos de participación de los usuarios, el control social, y de protección al usuario de los servicios de salud en los Subsistemas de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, con el fin de fortalecer la cultura de la corresponsabilidad y transformar la cultura institucional, fomentando la transparencia, la eficacia y la eficiencia de los servicios de salud.

2. ALCANCE

Inicia con la identificación de los mecanismo democráticos de representación de los usuarios que están legalmente constituidas como derecho fundamental de los afiliados y beneficiarios, que voluntariamente interactúan en el control y participación social a nivel consultivo, directivo, técnico administrativo, de vigilancia y control, para el mejoramiento continuo de la gestión y termina con aporte al proceso de toma de decisiones, por medio de la retroalimentación bajo el liderazgo del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

3. 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 velaran 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 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 Las Fuerzas Militares y de La Policía Nacional 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 se encuentra vinculada al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

Veeduría ciudadana: Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los usuarios, ejercer vigilancia sobre la gestión del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional responsable de la ejecución 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.

4. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Los mecanismos de participación social interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, se consolidan a nivel individual y colectivo, cuya finalidad promueve la democratización de los servicios, en beneficio de la equidad y la eliminación de barreras de accesibilidad, dando alcance a la Política de Participación Social en Salud; es importante disponer de canales de comunicación electrónicos y presenciales, que faciliten la interacción entre el Sistema y los grupos de interés que establezca el

diálogo participativo, el análisis de iniciativas, la concertación conjunta en temas relacionados en salud.

Los mecanismos de participación a nivel individual, se refieren a las acciones constitucionales interpuestas por los usuarios, las necesidades expresadas de los mismos por intermedio de los canales de comunicación y a la libre elección de los representantes de los organismos rectores y coordinadores del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional. Por su parte, la participación colectiva, se promueve mediante la elección de los representantes del personal con asignación de retiro de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, de los pensionados y del personal civil, empleados públicos, ante los organismos rectores y coordinadores del mismo como son: el Consejo Superior de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, el Comité de Salud de cada Subsistema y el Consejo Directivo del Hospital Militar Central, así como las veedurías ciudadanas y asociaciones de usuarios, cuyo fin primordial debe ser el de mejorar la calidad de la prestación del servicio.

El Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, de acuerdo con su competencia y responsabilidad en la prestación de los servicios, efectuará las coordinaciones a nivel intersectorial y territorial a que haya lugar, para atender temas relacionados con la salud de los usuarios.

5. POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Fomentar en el usuario la participación y corresponsabilidad con el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional; la política de participación social fortalece la educación cívica de las personas, ya sea como individuos o como organizaciones, para que puedan, como sujetos de deberes y derechos, incorporarse al desarrollo de iniciativas en salud, las políticas y gestión, por medio de acciones que permitan alcanzar las condiciones institucionales idóneas para la promoción efectiva de la participación social.

Para el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, las formas en que se presenta la participación social son: la consultiva, directiva, técnico administrativo, de vigilancia y control, de ejecución y de decisión; que se definen de la siguiente manera:

La participación **consultiva**, se refiere cuando las veedurías ciudadanas o asociaciones de usuarios asisten en representación de

la comunidad a las instancias administrativas del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, para sugerir, proponer o formular alternativas relacionadas con la prestación de los servicios. Por ejemplo: Participación en el Consejo Superior de Salud de las FFMM.

Por su parte, la participación **directiva** se presenta en los casos en que las veedurías ciudadanas o asociaciones de usuarios asisten en representación de la comunidad a los Subsistemas de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, responsables del proceso de toma de decisiones de conformidad con lo establecido en las normas. Por ejemplo: Participación en las reuniones de usuarios.

La participación **técnico-administrativa**, se manifiesta cuando la participación se ejerce al interior de los Establecimientos de Sanidad Militar y de la Policía Nacional, responsables de gestionar las decisiones de ley en la ejecución de los procedimientos técnicos administrativos relacionados con la prestación de los servicios de salud.

Por su parte, la participación de **vigilancia y control** se realiza a nombre de los usuarios del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, para identificar las dificultades que se presentan en la prestación de los servicios de salud, por medio del seguimiento de obras y/o servicios, analizando la ejecución de los recursos, la forma de prestación del servicio y los mecanismos de control utilizados por la administración.

6. FACTORES QUE FAVORECEN LA PARTICIPACIÓN

Es responsabilidad de los Subsistemas de Salud, generar mecanismos efectivos que garanticen la participación, que incluya el acceso de los usuarios a la información sobre participación, el empoderamiento, la capacidad de asociación de los usuarios, el compromiso y el sentirse representados. Los factores a gestionar por parte del asegurador para el fortalecimiento de la participación se enmarcan en la construcción de relaciones de confianza con los usuarios, el liderazgo y sostenibilidad de las estrategias que se generan para la participación.

7. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICÍA NACIONAL

La Política para la Participación Social al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional en el marco de la corresponsabilidad, constituye el componente principal del Ministerio de Defensa Nacional en lo que a participación social refiere.

Se entiende por corresponsabilidad la relación de compromiso mutuo que se establece entre el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional y los usuarios, es decir, para avanzar en beneficio del mejoramiento continuo de los servicios de salud, siendo necesario el trabajo conjunto entre los componentes, de esta manera el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional abre espacios para la participación social responsable, y los usuarios considerados, como sujetos con capacidades, derechos y deberes, se involucran con el que hacer del mismo, determinando la mejor manera del campo de intervención, en los procesos participativos en salud y ser garantes de los mismos. Para lo cual se deberán desarrollar acciones que permitan potenciar las capacidades del personal en salud, en competencias comunicativas, pedagógicas, de gestión que faciliten esta interacción.

7.1 Objetivos de la Política de Participación Social

- a. Promover la cultura de corresponsabilidad de las veedurías ciudadanas y asociaciones de usuarios al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
- b. Promover y orientar las acciones de participación ciudadana hacia la evaluación y el mejoramiento de la eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas en salud.
- c. Mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de los usuarios, promoviendo una respuesta de calidad y oportuna por parte del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
- d. Promover el control social sobre las acciones desarrolladas por el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, a través de la formulación de estrategias para el proceso de rendición de cuentas, evaluación de resultados y retroalimentación.
- e. Participar en las instancias de deliberación, veeduría y seguimiento del sistema.
- f. Suministrar la información para la rendición de cuentas que permita la identificación de prioridades en salud, las condiciones de accesibilidad del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

La Política de Participación Social, se fundamentará en cuatro ejes centrales, que dirigen las acciones y mecanismos mediante los cuales los usuarios podrán participar en la gestión realizada por el Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, ellos son:

- a. Fortalecer la capacidad del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- b. Empoderamiento de los usuarios y asociaciones del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, para el cumplimiento efectivo de su rol e incentivar la participación social y comunitaria.
- c. Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto cuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los usuarios y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.
- d. Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de los recursos al interior del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.

8. DESARROLLO DE LOS EJES CENTRALES

PRIMER EJE: FORTALECER LA CAPACIDAD DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y POLICIA NACIONAL PARA GARANTIZAR EL DERECHO A LA PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.

- Destinar y gestionar los recursos financieros necesarios para fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado a la atención al usuario y gestión del proceso de participación social.
- Definir programas de capacitación y formación para generar capacidades para el derecho de la participación social, a través de herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de los usuarios en los temas relacionados en salud.

- Incorporar el enfoque diferencial y holístico en el desarrollo de los espacios de participación en salud.

SEGUNDO EJE: EMPODERAMIENTO DE LOS USUARIOS Y ASOCIACIONES DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICÍA NACIONAL, PARA EL CUMPLIMIENTO EFECTIVO DE SU ROL E INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN SOCIAL Y COMUNITARIA.

- Diseñar una estrategia pedagógica permanente en salud que permita cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés de salud en el derecho y deber a la salud.
- Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria.
- Impulsar y promocionar el uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones.
- Fortalecer las estrategias de comunicación e información a través de medios, boletines, periódicos, entre otros que permitan impulsar y visibilizar sus procesos participativos.
- Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozca las dinámicas territoriales y comunitarias en el sector salud.
- Establecer mecanismos de consulta y de transferencia de la información requerida para garantizar la participación, en los temas de salud.

TERCER EJE: PROMOVER LA PARTICIPACIÓN SOCIAL PARA IMPULSAR Y DIFUNDIR LA CULTURA DE LA SALUD Y EL AUTO CUIDADO, ASÍ COMO PROPICIAR LA DEFENSA DEL DERECHO A LA SALUD DE LOS USUARIOS Y DETECTAR TEMAS CRUCIALES PARA MEJORAR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN.

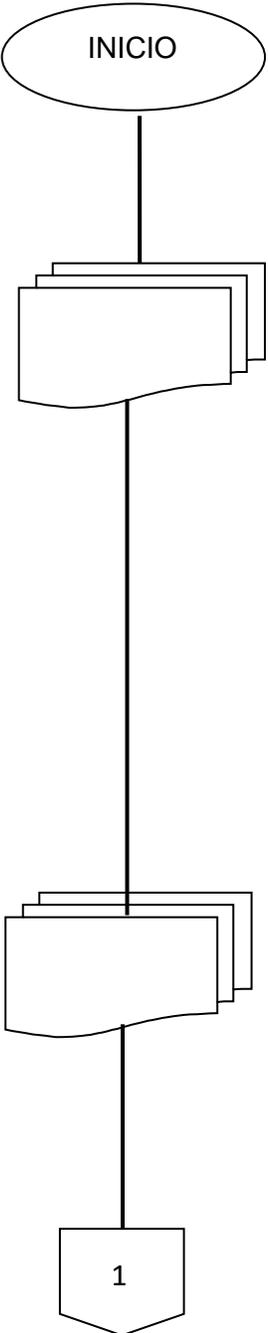
- Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud en los usuarios.

- Diseñar estrategias de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud.
- Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Incorporar la política de participación en los lineamientos institucionales orientados al Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional

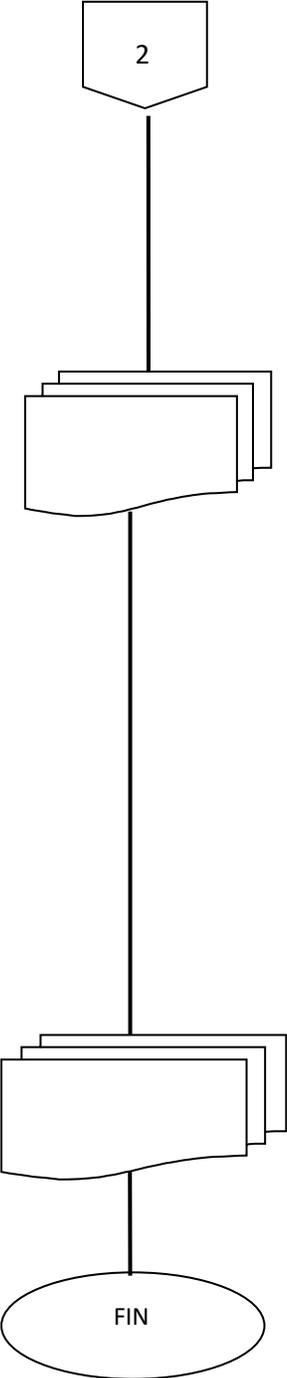
CUARTO EJE: INCENTIVAR EL EJERCICIO DE CONTROL SOCIAL Y VEEDURÍA DE RECURSOS AL INTERIOR DEL SISTEMA DE SALUD DE LAS FUERZAS MILITARES Y DE LA POLICÍA NACIONAL.

- Crear espacios de participación social que faciliten la supervisión de la gestión administrativa y asistencial contribuyendo a la eficacia y eficiencia de los procesos y procedimientos del Sistema de Salud de las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional.
- Impulsar procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social en salud como garantía del derecho a la salud y para que la ciudadanía se apropie de manera significativa.
- Mejorar el acceso a la información por parte de los usuarios ampliando los canales de comunicación.
- Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud.
- Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación social en el análisis de la información garantizando la transparencia en el manejo de los recursos públicos.

9. FLUJOGRAMA DE ACTIVIDADES

Flujograma	Descripción de la Actividad	Responsable
 <pre> graph TD INICIO([INICIO]) --> B1[] B1 --> B2[] B2 --> B3[] B3 --> B4[] B4 --> B5[] B5 --> B6[] B6 --> B7[] B7 --> 1{{1}} </pre>	<p>1. ETAPA DIAGNÓSTICA DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL SSFMP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análisis de resultados del formulario único de reporte de avances en la gestión -FURAG-, para identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la participación social. • 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 Participación Social. • Validar con las áreas misionales y de apoyo si los grupos de valor con los que trabajó atienden a la caracterización de usuarios. • Diagnosticar si los canales empleados para promover la participación social son idóneos, de acuerdo con la caracterización de usuarios. • Socializar los resultados del diagnóstico de la política de participación social <p>2. ETAPA DE PLANEACIÓN EN LA PARTICIPACIÓN SOCIAL DEL SSFMP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conformar y capacitar un equipo de trabajo 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. • Definir las actividades de participación social; implementar y evaluar las políticas, planes, programas o proyectos. • Identificar las instancias de participación que legalmente están conformadas para discusión de sus temáticas con los grupos de valor. 	<p>Alta Dirección.</p> <p>Responsable Oficina de planeación.</p> <p>Gestor del SIG</p> <p>Responsable Atención al Usuario</p> <p>Alta Dirección.</p> <p>Responsable Oficina de planeación.</p> <p>Gestor del SIG</p> <p>Responsable Atención al Usuario.</p>
Flujograma	Descripción de la Actividad	Responsable

	<p>3. ETAPA DE CONSTRUCCIÓN DE LA ESTRATEGIA PARA LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación social. Definir una estrategia para capacitar a los grupos de valor con el propósito de cualificar los procesos de participación social. Definir el presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para promover la participación social. Establecer el cronograma de ejecución de las actividades de la participación social. Definir los roles y responsabilidades de las diferentes áreas del SSFMP, en materia de participación social. <p>4. ETAPA DE DIVULGACIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> Divulgar el plan de participación por distintos canales, invitando a la ciudadanía o grupos de valor a que opinen acerca del mismo con la estrategia que se haya definido previamente. Construir un mecanismo de recolección de información por medio del cual el SSFMP realice seguimiento a las observaciones de los usuarios y grupos de interés en el proceso de construcción del plan de participación. Divulgar el plan de participación ajustado a las observaciones recibidas por distintos canales, informando a los usuarios o grupos de valor los cambios incorporados con la estrategia que se haya definido previamente. 	<p>Responsable Oficina de planeación. Gestor del SIG</p> <p>Responsable Atención al Usuario. Responsable comunicación estratégica.</p> <p>Responsable Oficina de planeación. Gestor del SIG</p> <p>Responsable Atención al Usuario. Responsable comunicación estratégica</p>
--	--	--

Flujograma	Descripción de la Actividad	Responsable
	<p>5. ETAPA DE EJECUCIÓN DEL PLAN DE PARTICIPACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizar la información que se entregará durante el desarrollo de las actividades planeadas. Convocar a través de los medios definidos en el plan de participación a los usuarios y grupos de interés, a participar en las actividades definidas. Habilitar los canales de comunicación definidos en el plan para consultar, discutir y retroalimentar a los usuarios y grupos de interés. Analizar las actividades, las recomendaciones u objeciones recibidas en el 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 <p>6. ETAPA DE EVALUACIÓN DE RESULTADOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Analizar los resultados obtenidos en la implementación del plan de participación, de acuerdo con los lineamientos definidos y establecer las actividades susceptibles de mejora. Publicar los resultados obtenidos de forma masiva y mediante el mecanismo que empleó para convocar a los grupos de valor que participaron. Los reportes individuales diligenciados deberán quedar a disposición del público. Documentar las buenas prácticas en materia de participación social del SSFMP. 	<p>Responsable Oficina de planeación.</p> <p>Gestor del SIG</p> <p>Responsable Atención al Usuario.</p> <p>Responsable comunicación estratégica.</p> <p>Alta Dirección.</p> <p>Responsable Oficina de planeación.</p> <p>Gestor del SIG</p> <p>Responsable Atención al Usuario.</p> <p>Responsable comunicación estratégica</p>