



**Cartilla de**  
Participación  
**Social**



# Introducción



En EPS Famisanar estamos convencidos que la participación social es el derecho que tienen todos nuestros afiliados de vincularse en acciones colectivas mediante las cuales puedan identificar y analizar problemáticas en salud y formular propuestas de manera integral que aporten a mejorar su propia experiencia.

Todos nuestros afiliados pueden vincularse a través de la Asociación de usuarios ASUFAMISANAR, las veedurías en salud o de manera individual, para contribuir 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 y el uso racional de estos.

Hemos creado esta cartilla para dar información básica sobre conceptos generales del proceso de Participación Social, garantizando las herramientas e información sobre sus mecanismos y, al mismo tiempo, el ejercicio de este derecho en pro de una excelente experiencia para nuestros afiliados.



# ¿Qué es la Participación Social?



Es el proceso de interacción de nuestros afiliados para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basados 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, entendida como el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

La Participación Comunitaria, entendida como el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

La Participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados. Para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación el servicio público de salud.



# ¿Cuál es la normatividad en Participación Social?

Constitución Política de Colombia de 1991:



Por la cual se determina el derecho fundamental a la salud y a la participación social

Ley 100 de 1993:



Por la que se genera el Sistema General de Seguridad Social Integral.

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:

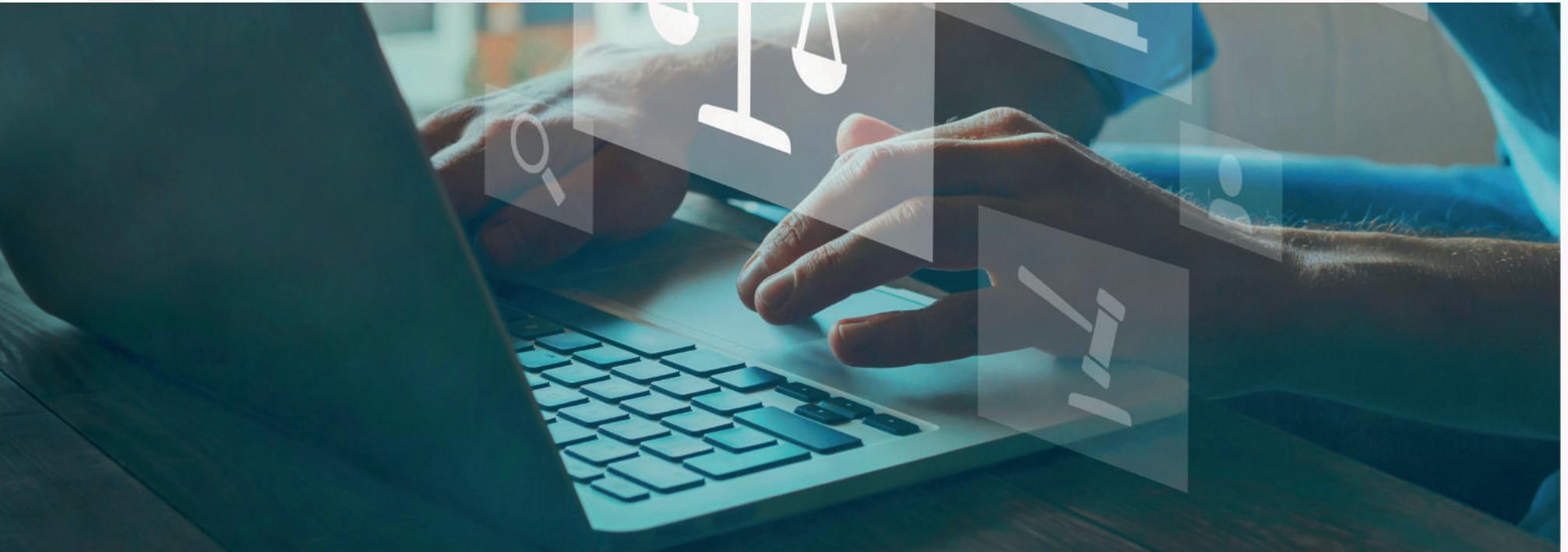


Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1751 de 2015 Ley estatutaria de la Salud:



Por medio de la cual se regula el derecho fundamental y se dictan otras disposiciones.



**Ley Estatutaria  
1757 de 2015:**



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

**Decreto 780  
de 2016:**



Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

**Resolución 2063  
de 2017:**



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

**Circular 008  
de 2018:**



Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007



# ¿Cuáles son los principios de la **Participación Social**?

**Autonomía:** Es el reconocimiento de la libertad y dignidad de las personas y organizaciones para ejercer el derecho a la participación social en salud.

**Búsqueda de bienestar humano:** Entendido como el goce del grado máximo de salud que se pueda lograr, reconociéndola como uno de los derechos fundamentales de todo ser humano sin distinción de raza, religión, ideología política o condición económica o social.

**Corresponsabilidad:** Concurrencia de esfuerzos de todos los actores, concertados y articulados entre sí, en el marco de la colaboración para lograr mayor impacto en la calidad de vida

**Desarrollo Social:** Es la capacidad de "poner en primer lugar a las personas" en los procesos de desarrollo, promoviendo la inclusión social, el empoderamiento a las personas y la creación de sociedades cohesivas y resilientes.

**Diversidad:** Reconocimiento y promoción de la pluralidad, heterogeneidad y singularidades de los sujetos participantes.

**Equidad:** Implica el reconocimiento de las condiciones desiguales que afectan a las personas en el ejercicio de la participación.

**Enfoque de Derechos:** Los afiliados son titulares y sujetos plenos para ejercer el derecho a la participación.

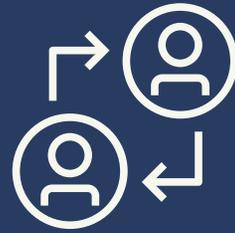
**Solidaridad:** Capacidad de acción articulada entre los afiliados y la EPS.

**Territorialidad:** Reconocimiento de las dinámicas territoriales, la diversidad y heterogeneidad de los procesos de participación

**Transparencia:** Se debe tener en cuenta el ejercicio de control social de los afiliados en los procesos de participación al interior de EPS Famisanar.

**Universalidad:** Capacidad que tiene todas las personas de participar de los beneficios del sistema de seguridad social.





## ¿Cuáles son las formas de Participación Social en EPS Famisanar?



Son todos los espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los derechos y deberes de nuestros afiliados, para propender por una excelente experiencia en relación con la prestación de los servicios y para garantizar la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y observación en los servicios de salud.

En EPS Famisanar tenemos dichas estrategias clasificadas en Gestión a las Comunidades, Participación Normativa, Gestión de Humanización y Formación a Afiliados.





# Gestión a las Comunidades

**1. Asociación de Usuarios:** Es el mecanismo de agrupación y participación con que cuentan nuestros afiliados para velar por la calidad del servicio y la defensa de sus derechos.

## Funciones:

- Asesorar a sus asociados en el ejercicio del derecho de la libre elección y acceso a los servicios de EPS Famisanar.
- Participar en reuniones con la Dirección de Participación Social, Gerencia y prestadores para propender y concertar medidas tendientes a mejorar la calidad de los servicios y la experiencia del afiliado.
- Informar a EPS Famisanar y otras instancias que corresponda si la calidad del servicio no satisface la necesidad de sus afiliados, mediante los canales definidos para tal fin.
- Canalizar las solicitudes de los afiliados sobre las deficiencias de los servicios y vigilar para 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.
- Fomentar las capacidades de sus asociados para el autocuidado y el fomento de los estilos de vida saludable alineados a las políticas de EPS Famisanar.





**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 de los municipios donde tenemos presencia (juntas administradoras locales, organizaciones de la comunidad, iglesia, el sector educativo, entre otros) y el Estado (Alcalde, Secretario de Salud).

### Funciones:

- Intervenir en las actividades de planeación, asignación de recursos y vigilancia y control del gasto respecto del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Participar en el proceso de diagnóstico, programación control y evaluación de los servicios de Salud.
- Presentar planes, programas y prioridades en salud a la Dirección Participación Social
- Gestionar la inclusión de planes, programas y proyectos en el Plan de Acción de participación social y participar su priorización de ejecución.
- Proponer a la Dirección de Participación Social la realización de programas de capacitación e investigación en salud.
- Informar periódicamente a la comunidad sobre las actividades de Participación Social de EPS Famisanar.





### 3. Comité de Ética Hospitalaria:

Instancia que deben conformar las instituciones de salud que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural, que es integrado por el Director de la Institución Médica o su delegado, un médico y una enfermera de la institución, dos representantes de la Asociación de Usuarios de Famisanar y dos delegados de COPACOS del área de influencia.

#### Funciones:

- Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud.
- Velar por que 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 en la respectiva institución.

### 4. Veedurías Ciudadanas:

Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es vigilar la gestión pública, los resultados de esta, la prestación de los servicios y la gestión financiera de los actores del Sistema General de Seguridad Social en salud. Todos nuestros afiliados en forma plural o a través de organizaciones civiles podrán constituir veedurías ciudadanas.

#### Funciones:

- 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 la 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 estas.



# Rendición de cuentas y Revelación de Información:

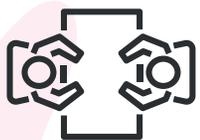
## 1. Audiencia Pública Rendición de Cuentas:

Es nuestra obligación informar y explicar nuestras acciones a quienes tienen el derecho de conocerlas como simple expresión de control social y transparencia; por esta razón por lo menos una vez al año, daremos a conocer nuestros resultados en la gestión salud, calidad, satisfacción al afiliado y gestión financiera, con el propósito de involucrar a los ciudadanos, afiliados, prestadores y entes territoriales y de control en la formulación, ejecución, control y evaluación de nuestra gestión.



## 2. Buzón de Sugerencias:

A través de esta herramienta Famisanar escucha y propone soluciones a las necesidades e inconformidades de nuestros afiliados. Desde el área de Participación Social realizamos revisión y verificación de los buzones de sugerencias de EPS Famisanar, donde se realiza la clasificación por regional en presencia de un miembro de la Asociación de Usuarios y se radica según sea el caso.



# Gestión de **Humanización:**



1

## **Política de Trato Digno:**

Desde participación social buscamos establecer los lineamientos y políticas para la prevención y manejo del comportamiento agresivo y abusos que se pueden presentar durante la atención administrativa o asistencial, para lograr una comunicación asertiva entre los implicados, garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de los diferentes actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

2

## **Carta de Derechos y Deberes:**

Herramienta útil para que nuestros afiliados de forma sencilla conozcan sus deberes y ejerzan sus derechos en el marco del sistema de salud colombiano.

3

## **Carta de Desempeño:**

Documento que contiene información básica acerca del desempeño y calidad de nuestra EPS, con el ánimo de brindar la información necesaria para que pueda ejercer adecuadamente su libertad de escogencia.



# Formación a Afiliados



Buscamos contribuir en el desarrollo y fortalecimiento de competencias y conocimientos técnicos en nuestros afiliados y la comunidad, mediante el acceso a diferentes acciones de formación que permitan mejorar su interacción con el Sistema General de Seguridad Social y contribuir al cumplimiento de la estrategia corporativa.

Toma el control y  
haz parte del equipo de  
**Participación Social.**



**Contáctanos**

a través de nuestros canales:

**[www.famisanar.com.co](http://www.famisanar.com.co)**

**Camila** a través de WhatsApp al 300 6438831  
al correo:

**[participacionsocial@famisanar.com.co](mailto:participacionsocial@famisanar.com.co)**

o a través de WhatsApp al 3155132969