



PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

2023



Siempre
Con
Usted

INTRODUCCIÓN

La participación social se define como el derecho a una significativa participación en la toma de decisiones acerca de la salud, la política, la planificación, la atención y el tratamiento. Se entiende como un proceso mediante el cual los miembros de una comunidad se comprometen individual o colectivamente a desarrollar la capacidad de asumir su responsabilidad por sus problemas de salud y actuar para buscar soluciones ¹.

La participación de la ciudadanía es entendida como la instancia de fiscalización por parte de la comunidad de la calidad, la efectividad y la oportunidad del servicio y el uso eficiente de los recursos. La participación ciudadana apoya los derechos de los pacientes y brinda un mayor papel de los ciudadanos y los pacientes en la toma de decisiones médicas ².

Por lo anterior el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de 2017 adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto, buscando dar respuestas a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y, por ende, a la realización del derecho humano de la participación que se encuentra vinculado bajo una lógica de interdependencia con el derecho a la salud ³.

Por lo anterior y dando cumplimiento a la política de participación en salud la Clínica Palmira S.A, da a conocer los resultados de todas las actividades de Participación efectuadas durante la vigencia 2022, según las diferentes modalidades de participación, ejes estratégicos y líneas de acción.

¹ Y ² La participación en salud que favorece. Ministerio de Salud y Protección Social

³ Política de participación social en Salud PPSS, Resolución 2063 del 2017. Ministerio de Salud y Protección Social

Estamos comprometidos con la salud de nuestros pacientes

Trabajamos constantemente minimizando los riesgos y lesiones en su atención a través del respeto por sus derechos y deberes, trabajo en equipo, idoneidad profesional y desarrollo tecnológico.

MISION

Prestamos servicios de salud de calidad superior, a través de una atención cálida, respetuosa y segura, aplicando las mejores prácticas clínicas, de manera creativa en la gestión de todos los recursos disponibles, con un selecto grupo de profesionales y colaboradores íntegros y altamente calificados, en un ambiente de trabajo en

VISION

Continuaremos siendo líderes, reconocidos por nuestro modelo de atención innovador, seguro y de alta calidad.

POLITICA DE CALIDAD

En la Clínica Palmira S.A. asumimos como un compromiso la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, mediante una atención personalizada, cálida, integral y oportuna, con servicios efectivos en promoción prevención, curación y recuperación de la salud, concibiendo la calidad como un sistema de gestión enmarcado en los lineamientos legales y de la NTC ISO 9001; con un selecto grupo de colaboradores, promoviendo en ellos la implementación permanente de actividades innovadoras y mejoramiento de procesos.

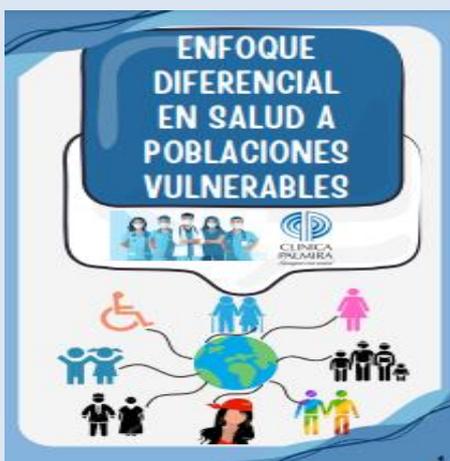
POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

En la Clínica Palmira S.A. asumimos la seguridad del paciente como un compromiso y componente prioritario de la política de calidad de la institución, promoviendo y desarrollando acciones efectivas para crear una cultura de seguridad en los usuarios, su familia y nuestros colaboradores; encaminadas a identificar, prevenir y gestionar los riesgos y eventos adversos que se deriven de todos los procesos de atención; mediante un servicio personalizado, cálido, integral y oportuno; teniendo en cuenta las normas legales, de la NTC ISO 9001 versión 2000 y de la organización; utilizando el talento humano y recurso tecnológico adecuado.

DESARROLLO DE ACTIVIDADES DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

Para el fortalecimiento de las capacidades institucionales la Clínica ha dispuesto del talento humano de las áreas de trabajo social, atención del usuario y calidad para el fomento y gestión de los procesos de participación social en salud de los trabajadores, pacientes y familiares y durante el año 2023 se logró obtener los siguientes resultados:

- Mediante los procesos de inducción a los colaboradores nuevos dar a conocer los canales de comunicación que tiene dispuesto la institución para que los usuarios y familiares puedan ejercer su derecho a la manifestación (Buzones de sugerencia, página web, línea telefónica y atención presencial), derechos y deberes del paciente y la existencia de la Asociación de usuarios.
- Brindar capacitación de atención con enfoque diferencial a poblaciones vulnerables a todos los colaboradores de la clínica, para fomentar una atención diferencial al paciente y su familia con enfoque diferencial.



- Brindar información a través de la página web de la clínica a los usuarios y comunidad en general acerca del programa de participación social en salud.

<https://www.clinicapalmira.com/asociacion-de-usuarios/>

PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD - PPSS

POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DE LA CLINICA PALMIRA S.A.

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de 2017 adopta la Política de Participación Social en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud.

La Política de Atención Integral en Salud PAIS señala que dentro del Modelo Integral de Atención en Salud MIAS, se requiere un proceso de retroalimentación de manera dinámica y constante para mejorar su desempeño en los resultados en salud. Por lo cual determina la necesidad de implementar planes que incorporen cambios de procesos en relación con la participación social, mecanismos de incentivos financieros y mecanismo de difusión e información.

La Resolución 2063 de 2017 establece las funciones de coordinación y asistencia técnica de la PPSS en cabeza de la Oficina de Gestión Territorial, Emergencias y Desastres del Ministerio de Salud y Protección Social y las entidades territoriales asumen la garantía y gestión sobre los procesos de participación social en salud, en cuanto a la operación de la PPSS y brindarán acompañamiento y apoyo a las instancias de participación respetando su autonomía.

La Clínica Palmira S.A. está comprometida con la participación de nuestros grupos de interés, en la constitución de las organizaciones que forman parte de la política nacional de participación social en salud de nuestro país y proporcionando los medios para mejorar el proceso de las respuestas a las PQRS, en el marco de una atención personalizada, cálida, integral y oportuna.

OBJETIVO GENERAL

El objetivo general de la PPSS es definir y desarrollar las directrices que le permitan a la Clínica Palmira S.A. garantizar el derecho a la participación social en salud por medio de la apropiación de nuestros usuarios de los mecanismos y condiciones para ejercerla en el marco de la Ley Estatutaria de salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud – PAIS.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud, impulsando y difundiendo la cultura de la salud y el auto-cuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.
- Socialización de la Política de Participación Social.
- Garantizar la transparencia de los procesos participativos
- Reconocimiento del derecho a la autonomía de las organizaciones sociales
- Impulsar las estrategias de gestión, comunicación y educación para el cumplimiento del marco estratégico y las líneas de acción que nos competen.
- Gestionar recursos para los procesos de participación.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD APLICABLES EN LA CLINICA PALMIRA SON:

- Participación en los comités de participación comunitaria en salud (COPACOS), por medio de la mesa de la Salud de Palmira.

- Difusión a colaboradores, usuarios y familiares los diferentes canales de comunicación que tiene la institución para interponer una petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

- ✚ Oficina de atención al usuario
- ✚ Buzones de sugerencias ubicados en cada servicio de la clínica
- ✚ Línea telefónica 2856070 ext. 131
- ✚ Correo electrónico: atencionalusuario@clinicapalmira.com
- ✚ A través de la Pagina web de la clínica: <https://www.clinicapalmira.com/pqrs/>

- Participación del proceso de capacitación con la Personería municipal que convoca a la capacitación Sobre "orientaciones conceptuales para garantizar los Derechos de las personas con discapacidad pcd", dirigido A los funcionarios que atienden directamente al usuario (público).

	OFICIO	Código: FO-P1-11
		Versión: 01
		Fecha de Aprobación: 27/05/2020
	Proceso: Gestión Gerencial	Página: 1 de 2

Palmira, 05 de septiembre de 2023

SEÑORES
CLINICA PALMIRA
 MAURICIO REYES RAMIREZ
subgerenciacomercial@clinicapalmira.com
 L.C

ASUNTO: PERSONERÍA MUNICIPAL CONVOCA A LA CAPACITACIÓN SOBRE "ORIENTACIONES CONCEPTUALES PARA GARANTIZAR LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD PCD", DIRIGIDO A LOS FUNCIONARIOS QUE ATIENDEN DIRECTAMENTE AL USUARIO (PÚBLICO).

Cordial Saludo:

LA PERSONERÍA MUNICIPAL, como órgano de control tiene la misión constitucional de garantizar la promoción y protección de los Derechos Humanos y Fundamentales; la prevalencia del ordenamiento jurídico; la salvaguarda del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas a nivel municipal; en cumplimiento al compromiso de trabajar por el alcance en la eficiencia de la gestión pública para nuestro municipio.



ASISTENCIA TÉCNICA SOCIALIZACIÓN DE LA RUTA DE REGISTRO, LOCALIZACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD (RLCPD) Y VALE

Thank you for your interest.
Someone will be contacting you shortly.

[Ver puntuación](#)

[Enviar otra respuesta](#)

- Capacitación a líderes de procesos sobre el aseguramiento en salud para colombianos y población migrante.