



Comprometidos con la Participación Ciudadana





Participar en salud es ganar salud

La participación ciudadana 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 deliberada, democrática y concertada.

Principios de la Participación

- **Enfoque de Derechos:** Los afiliados son titulares y sujetos plenos para ejercer el derecho a la participación.
- **Territorialidad:** Reconocimiento de las dinámicas territoriales, la diversidad y heterogeneidad de los procesos de participación.
- **Diversidad:** Reconocimiento y promoción de la pluralidad, heterogeneidad y singularidades de los sujetos participantes.
- **Solidaridad:** Capacidad de acción articulada entre los afiliados y la EPS.
- **Autonomía:** Es el reconocimiento de la libertad y dignidad de las personas y organizaciones para ejercer el derecho a la participación social en salud.
- **Equidad:** Implica el reconocimiento de las condiciones desiguales que afectan a las personas en el ejercicio de la participación.
- **Transparencia:** Se debe tener en cuenta el ejercicio de control social de los afiliados en los procesos de participación al interior de EPS Sanitas.
- **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



¿Quiénes pueden participar?

Todos los afiliados a EPS Sanitas pueden vincularse a la Asociación de Usuarios de la entidad.

Las personas pueden participar en las veedurías de salud y demás mecanismos de control social.

Formas de participación en salud



Existen dos formas de ejercer el derecho a participar: La Participación Social y la Participación en las Instituciones del Sistema de Salud:

1. Participación Social

Es el proceso de interacción social para intervenir en temas de salud, respondiendo a intereses individuales y colectivos; basados en principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad. Buscando siempre el bienestar humano y desarrollo social.

La participación social comprende:

- **Participación Ciudadana:** Se refiere al ejercicio individual de la defensa de los derechos y la practica de los deberes del afiliado.
- **Participación Comunitaria:** Es el derecho de las organizaciones comunitarias a participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

2. Participación en las Instituciones:

Es la interacción social de los afiliados con los colaboradores de EPS, tiene como objetivo contribuir con el mejoramiento de la prestación del servicio

¿Por qué ejercer la participación ciudadana?



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.

Todos podemos participar aportando acciones solidarias para el cuidado de la salud.

Formas de participación en salud

Son todos aquellos **espacios, estrategias e instrumentos tendientes al ejercicio de los deberes y derechos del afiliado**, 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:



Alianzas o Asociaciones de Usuarios



Es el mecanismo de participación con que cuentan los afiliados al Sistema General de seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, quienes se agrupan bajo esta figura para velar por la calidad del servicio y la defensa de los derechos del afiliado ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y las Empresas Administradoras de Plan de Beneficios en Salud – EAPB, del orden público, mixto y privado.

Funciones

- **Asesorar a sus asociados** en el ejercicio del derecho de la libre elección y acceso al paquete de servicios.
- **Participar en reuniones** con la Junta Directiva de la EPS e IPS para propender y concertar medidas tendientes a mejorar la calidad de los servicios y la atención del afiliado.
- **Informar a las instancias** que corresponda y a las instituciones prestatarias y EPS, si la calidad del servicio no satisface la necesidad de sus afiliados.
- **Atender las quejas** que los afiliados presenten 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.



Veedurías Ciudadanas

Es el ejercicio ciudadano, comunitario, institucional o social cuyo propósito es **vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera** de los actores del Sistema General de Seguridad Social en salud. Todos los 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 las mismas.



Comité de Ética Hospitalaria

Instancia que deben conformar las **instituciones de salud públicas, privadas o mixtas** que presten servicios de hospitalización en la modalidad intramural. Lo integran el director del hospital o su delegado, un representante del equipo médico y uno del personal de enfermería del hospital y la comunidad a través de dos representantes de la asociación de usuarios y dos delegados de COPACOS del área de influencia de la IPS – Institución Prestadora de Servicios de Salud.

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.



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 del municipio o distrito (juntas administradoras locales, organizaciones de la comunidad, iglesia, el sector educativo, entre otros) y el Estado (Alcalde, Director, 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.
- Presentar **iniciativas en salud** a la junta directiva del organismo de salud y las entidades territoriales.
- Proponer a quien corresponda la realización de **programas de capacitación e investigación en salud**.
- Consultar e informar periódicamente a la comunidad sobre las **actividades y discusiones del comité** y las decisiones de las juntas directivas.

Control Social

De acuerdo con la Ley 1757 de 2015, ley estatutaria, el Control Social es el derecho y el deber de los ciudadanos de hacer seguimiento a lo público, de forma individual o colectiva, mediante la vigilancia de la gestión que realizan las instituciones y sus resultados en la correcta utilización de los recursos.

Rendición de Cuentas

Es la obligación de todos los actores del estado de **informar y explicar sus acciones a otro (s)** que también tiene (n) derecho a exigirla, como una expresión de control social.

Todas las Empresas Administradoras de Plan de Beneficios en Salud, las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Asociaciones de Usuarios, tienen la obligación de **realizar audiencias públicas por lo menos una vez al año**, con el objetivo de involucrar a los ciudadanos y organizaciones en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión. Para ello podrán presentar sus indicadores en salud, gestión financiera, satisfacción de usuarios y administración.



Normas que regulan el ejercicio de la participación

Constitución Política de Colombia

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 de 21474011

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 1751 de 2015, Ley estatutaria de la Salud. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental y se dictan otras disposiciones.

Decreto 2461 de 2012

Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

Decreto 780 de 2016

“Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social”, Artículos 2.10.1.1.1 a 2.10.1.1.23.

Ley Estatutaria 1757 de 2015

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

Resolución 2063 de 2017

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



¡Anímate a ser líder
y a tomar la vocería!

La **Asociación de Usuarios Sanitas** es una entidad de derecho privado, sin ánimo de lucro y de orden nacional, integrada por afiliados activos **EPS Sanitas, Colsanitas y Medisanitas**, así como también por las Instituciones Prestadoras de Salud del **Grupo Keralty**.



La Asociación tiene como objetivo social **velar por la calidad del servicio**, la protección de los derechos de los afiliados y la participación comunitaria.

Te invitamos a afiliarte sin ningún costo, diligenciando el formulario que encuentras en nuestro micrositio de Participación Ciudadana, ubicado en la página web **www.epssanitas.com** o directamente con la Asociación de Usuarios en los siguientes contactos:



Sitio web:

www.asociacionusuariossanitas.com



Correo:

info@asociacionusuariossanitas.com



Ana María, asistente virtual
por **web o Whatsapp**
3202550525



Oficina Virtual Afiliados
en www.epssanitas.com



APP EPS Sanitas,
disponible En IOS y Android



**Gestiona tus servicios a través
de nuestros canales virtuales**
en línea por chat o videollamada



Líneas de atención

Bogotá: 3759000
Nacional: 018000-919100 marcando desde fijo
#936: marcando desde celulares Tigo, Claro o Movistar