

# Control Social en Salud

# Normatividad

## Decreto 1757 de 1994 (compilado en el Decreto 780 de 2016)

“Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud”

## Ley 850 de 2003

“Por medio de la cual se Reglamentan las Veedurías Ciudadanas”

## Ley 1751 de 2015

“Por la cual se regula el Derecho Fundamental a la Salud 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”

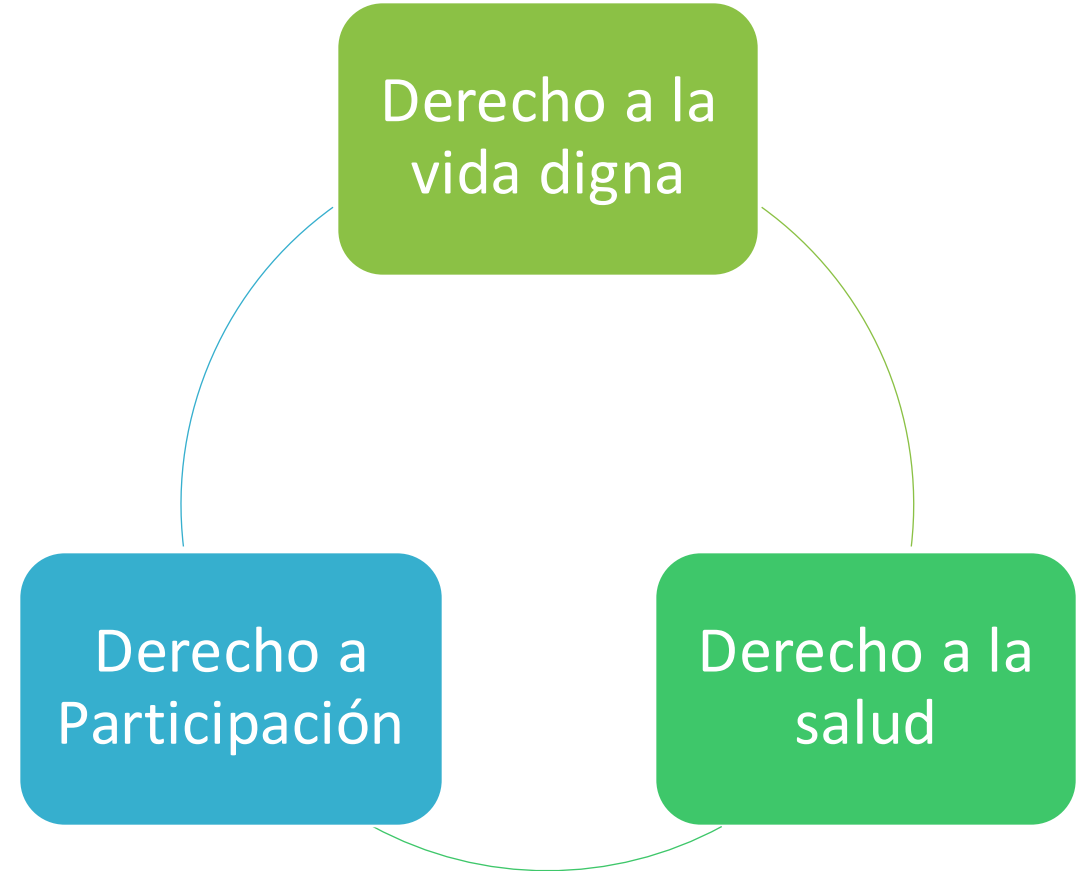
## Resolución 2063 de 2017

“Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud”

## 1 DERECHOS

El derecho a la salud es un derecho humano que se desprende del derecho a la vida digna que tiene toda persona.

El derecho fundamental a la salud comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan.



2

## GESTIÓN PÚBLICA Y PARTICIPACIÓN

**La gestión pública** está enfocada en la administración eficiente de todos los recursos con los que cuenta una nación, con la finalidad de dar respuesta a las demandas de sus habitantes, a la vez que garantizar el desarrollo del país.

**La participación ciudadana** actúa en función de unos intereses sociales generales como: la salud, la educación, la vivienda, la movilidad, el medio ambiente, etc.

3

**DEBERES**

**ALIANSAALUD EPS**

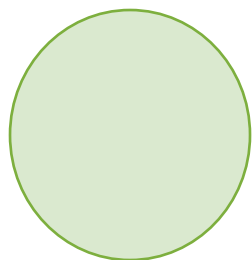
- Fomentar procesos de participación social.
- Facilitar a las comunidades los medios necesarios para participar en espacios que propendan por su derecho a la salud.

**AFILIADOS**

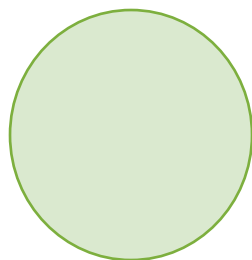
- Conocer, apropiarse y ser partícipes de aquellos espacios con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud.
- Participar de manera individual o a través de sus organizaciones, en la vigilancia de la gestión pública.

¡Tanto Aliansalud EPS como los afiliados tienen derechos y deberes en materia de salud!

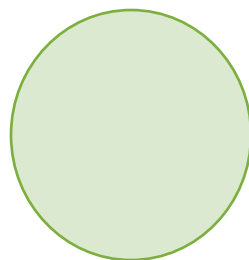
# ¿Qué es el Control Social?



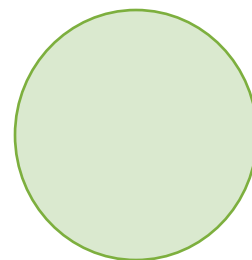
Es el derecho y el deber de los ciudadanos a participar de manera individual o a través de organizaciones, en la vigilancia de la gestión pública y de sus resultados.



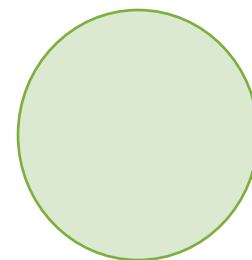
Busca a través de la vigilancia de la gestión pública, velar por la correcta inversión de los recursos públicos y garantizar la correcta gestión del servicio a la comunidad.



Es proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado y los particulares.



La modalidad de participación ciudadana que permite a las personas y a las organizaciones de la sociedad civil influir en los asuntos del Estado.



Implica actuar en defensa de intereses o bienes públicos o colectivos, no de intereses individuales.



# Objetivos del Control Social

1 Fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano y la participación.



Reconocer que lo público es de todos, por eso nos corresponde a todos participar e involucrarnos, un ejemplo de ello, es la promoción de la participación que realiza la Asociación de Usuarios a través del envío de una frase para todos los afiliados en el Boletín mensual de la EPS.

2 Mejorar la gestión pública.



Contribuir al mejoramiento en la prestación de los servicios que brinda la EPS a través de sus prestadores, por ejemplo, cuando acudes a una IPS, farmacia u oficina de atención, estar atento a instalaciones, atención, información, entre otros aspectos.

3 Prevenir los riesgos y hechos de corrupción.



La participación de los usuarios permite identificar y reportar a tiempo cualquier irregularidad.

4 Poner en evidencia las fallas en la gestión pública.



A través de las visitas de observación que realiza la asociación o que tu individualmente como usuario realizas al acudir a tus citas médicas, ingresar a la página web, entre otros servicios, es posible identificar aspectos que se pueden mejorar.

5 Formular propuestas para mejorar la gestión pública.



A partir de lo identificado cuando acudes a los servicios o como asociado al participar en las reuniones de seguimiento con las áreas de la entidad, puedes presentar tus comentarios, sugerencias o propuestas de mejora.

6 Contribuir a la garantía y al restablecimiento de los derechos sociales, económicos y culturales.



El acompañamiento y participación de la Asociación de Usuarios propicia mejoras para todos los usuarios en el acceso a una atención con calidad, enfoque diferencial, oportuna y trato digno.

7 Fortalecer la participación ciudadana para que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos.

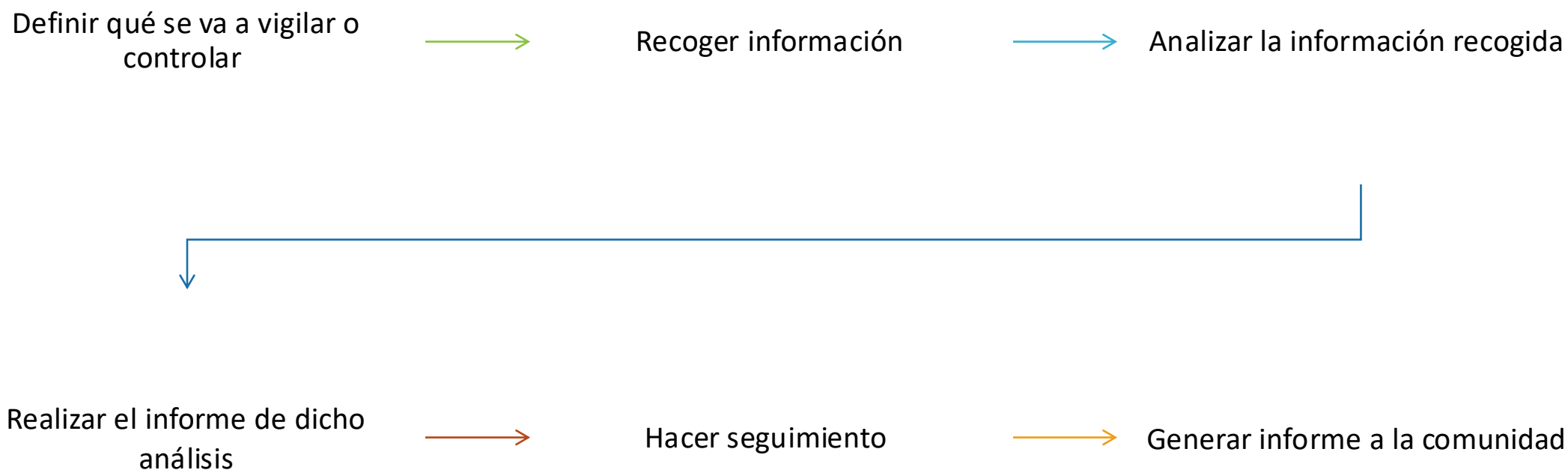


Aquí tu participación como asociado en la Rendición de Cuentas de la EPS es importante, te permite identificar como se invirtieron los recursos y que mejoras se lograron.



Un buen ejercicio del control social debe tener un proceso lógico de acción en donde se identifiquen los responsables y las actividades a realizar dentro de un plan de trabajo.

A continuación, se proponen unas pautas a seguir:




# ¿Quiénes pueden realizar control social?

Puede ser ejercido por la ciudadanía de manera individual o colectiva por intermedio de organizaciones constituidas para tal fin.


Las organizaciones que podrán realizar control social son:



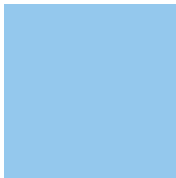
# Instancias de Participación en Salud




**Asociación de Usuarios -(Decreto 1757/1994 y 780/2016)** Es una agrupación de usuarios del Régimen Contributivo y Subsidiado que vela por la calidad en la prestación del servicio de salud y la defensa de los derechos en salud de los usuarios. Cumplen unas funciones y voluntariamente hacen su vinculación a este mecanismo de participación.



**Junta Asesora Comunitaria en Salud (Acuerdo 641 de 2016 y Decreto 475/2016)** Son una instancia de participación social que pretende fortalecer la participación activa comunitaria en salud en las Unidades de Servicios de Salud, con el fin de asesorar, apoyar y mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios.



**Copacos (Comité de Participación Comunitaria en Salud) (Decreto 1757/1994 y 780/2016).** Son un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado, en donde se encuentran representantes de organizaciones sociales y comunitarias de la localidad, las instituciones locales encabezadas por el Alcalde Local o su delegado y representantes del sector salud del orden distrital y local.



**Comité de Ética Hospitalaria (Decreto 1757/1994 y 780/2016)** Las instituciones prestadoras de servicios de salud públicas o privadas deben conformar los comités de ética Hospitalaria y están integrados por seis miembros, de los cuales dos (2) representantes son de la Asociación de Usuarios de la IPS y dos (2) delegados son elegidos por y entre los representantes de las organizaciones de la comunidad que formen parte de los comités de participación comunitaria (COPACOS).

# Nivel de Participación Institucional



La participación institucional tiene que ver con la interacción de la ciudadanía con los servidores públicos y privados en los espacios creados para tal fin dentro de cada Institución del Sistema General de Seguridad Social en Salud.



La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre la EPS, la ciudadanía y las organizaciones que tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza y fortalecer el ejercicio del control social a la gestión pública. Aliansalud EPS tiene la obligación de:

- Rendir cuentas a los afiliados y a la ciudadanía en general.
- Informar sobre los resultados y la gestión de la entidad.
- Promover la transparencia en la gestión pública.



Otros espacios de participación social en salud son las reuniones entre la Asociación de usuarios, las IPS de atención primaria y la institución en las que se promueven espacios de diálogo e intercambios de saberes.

# Veedurías Ciudadanas

# ¿Qué es una Veeduría Ciudadana?

El ejercicio de veeduría a la salud podrá ser realizado por cada ciudadano de manera independiente o a través de las organizaciones comunitarias con el propósito de controlar y vigilar la garantía del derecho a la salud. **Este ejercicio debe cumplir unos requisitos y condiciones que estructuren el proyecto o programa que se encuentra en vigilancia.**

## ¿Y cómo se conforma una veeduría?

☐

Las organizaciones civiles o los ciudadanos eligen de una forma democrática a los veedores.

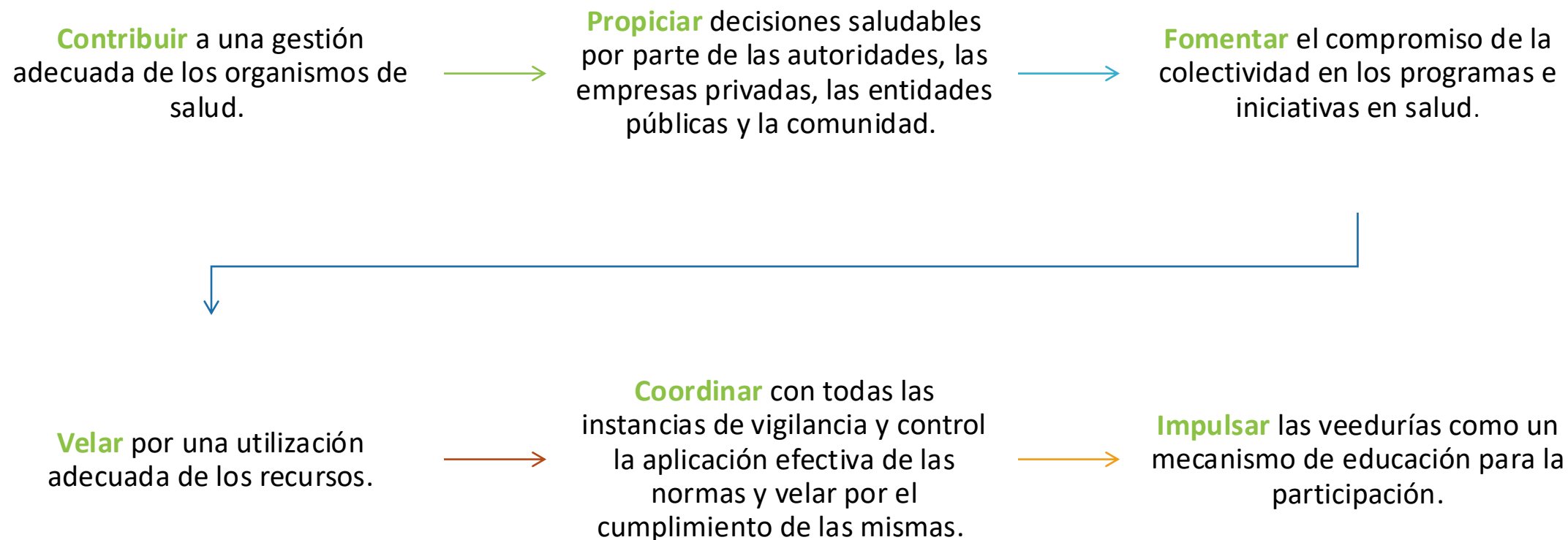
☐

Posteriormente, elaboraran un documento o acta de constitución en la cual conste el nombre de los integrantes, documento de identidad, el objeto de la vigilancia, nivel territorial, duración y lugar de residencia.

☐

La inscripción de este documento se realizará ante las personerías municipales o distritales o ante las Cámaras de Comercio, quienes deberán llevar registro público de las veedurías inscritas en su jurisdicción.

# Funciones de los Veedores en Salud



# ¿Quiénes pueden constituir un Veeduría Ciudadana?

Todos los ciudadanos en forma plural o a través de organizaciones civiles como:





# ¿Quiénes no pueden constituir Veedurías Ciudadanas?

Cuando quienes aspiren a ser veedores sean contratistas, interventores, proveedores o trabajadores adscritos a la obra, contrato o programa objeto de veeduría o tengan algún interés patrimonial directo o indirecto en la ejecución de las mismas.

Quienes hayan laborado dentro del año anterior a la obra, contrato o programa objeto de veeduría.

Quienes estén vinculados por matrimonio, unión permanente o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil con el contratista, interventor, proveedor o trabajadores adscritos a la obra, contrato o programa, así como a los servidores públicos que tengan la participación directa o indirecta en la ejecución de los mismos; En ningún caso podrán ser veedores los ediles, concejales, diputados, y congresistas

Quienes tengan vínculos contractuales, o extracontractuales o participen en organismos de gestión de la ONG, gremio o asociación comprometidos en el proceso objeto de la veeduría.

En el caso de organizaciones, haber sido cancelada o suspendida su inscripción en el registro público, haber sido condenado penal o disciplinariamente, salvo por los delitos políticos o culposos o sancionado con destitución, en el caso de los servidores públicos.

# Entidades de Inspección, Vigilancia y Control

1

La Superintendencia Nacional de Salud y las Secretarías de Salud departamentales, distritales y municipales dirigen exclusivamente al sector salud en todos sus niveles.

2

Otras entidades que ejercen funciones de inspección, vigilancia y control sobre todos los sectores, incluidos el de salud, por ejemplo, la Procuraduría, la Contraloría, la Defensoría del Pueblo, y las Personerías Municipales.

3

La ciudadanía: en ejercicio de su derecho de participación en la planeación, gestión, evaluación y control de los servicios en salud, tiene competencia de vigilancia y control. Su participación puede ser:

- **En forma individual:** ejerciendo control sobre el cumplimiento de sus derechos fundamentales.
- **En forma colectiva:** organizándose en formas de participación como las Asociaciones de Usuarios o los Comités de Participación Comunitaria.

## Antes de finalizar, recuerda que

El control social está ligado al desarrollo de la conciencia social sobre los derechos y deberes ciudadanos.

Al deber de la EPS de fomentar y poner en práctica la participación ciudadana.

Esto, con el sentido de democratizar el ejercicio de lo público, de transformar las relaciones entre el Estado y sociedad civil y de empoderar a la ciudadanía.

# Asociación de Usuarios – Control Social

Ten presente que la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS o cualquier afiliado pueden hacer control social incluso, sin necesidad de estar inscrito en una veeduría.

**Recuerda que** en Aliansalud EPS contamos con el Componente de Participación Social, allí se brinda el apoyo técnico necesario para la Asociación de Usuarios en temas relacionados con los espacios de participación ciudadana y el ejercicio del Control Social.

Vigilar la calidad del servicio, la atención prestada por los profesionales de la salud y por el personal administrativo de la EPS y de la red contratada.

Verificar el funcionamiento de las oficinas, las líneas telefónicas y los canales virtuales.

Vigilar el cumplimiento de la atención preferencial con enfoque diferencial de acuerdo a las necesidades del usuario.

Verificar la existencia de barreras físicas, administrativas, geográficas y culturales, realizando visitas de observación a las instalaciones.

Verificar que los baños, escaleras, ascensores y en general las instalaciones se encuentren limpios, dotados y en adecuado funcionamiento.

Solicitar a la EPS e IPS información, indicadores y resultados de gestión para ejercer su derecho al Control Social.

Vigilar los tiempos de respuesta a las diferentes solicitudes tanto administrativas, como operativas y médicas que realizan los usuarios en la EPS y en la IPS.

Analizar la cantidad, causales y acciones de mejora de los resultados de las PQR y de la medición de NPS.

Vigilar la atención oportuna, óptima y eficiente por parte de la red de prestadores.