

PARTICIPACIÓN SOCIAL



✚ Información General del programa:

La participación se entiende como la capacidad real y efectiva de los individuos y grupos, dirigida a la toma de decisiones sobre asuntos que directa o indirectamente afectan la vida y las actividades en la sociedad. Es también un proceso de vinculación activa con otras personas y de pertenencia a un grupo, haciendo mención al estado de salud social de las personas.

En relación, se afirma que la participación favorece a la formación de sociedades más democráticas y poblaciones con mejor calidad y condición de vida. Es una sólida herramienta en el desarrollo de las presentes y futuras generaciones.

Las personas se vinculan a este proceso, con el propósito de realizar acciones colectivas en representación del grupo o Alianza de Usuarios, orientada hacia la toma de decisiones de beneficio común, a la gestión, desarrollo social y control de la calidad de los servicios de salud.

Es significativo exhibir con apoyadura en los reportes orales y resultados del programa, las principales motivaciones de los participantes o afiliados vinculados. Estos representantes encuentran espacios que les permiten sentirse legitimados y reconocidos socialmente, a partir de la consideración de otros; compensan la necesidad de pertenencia a un grupo o salud social (vinculación e integración); aprecian el aprendizaje e intercambio de experiencias; conforman familias afectivas o establecen lazos amistosos; intención firme de ayudar a los demás y velar por el bien común.

Lo anterior, permite creer en una estrategia constituida por un capital humano valioso que prioriza el compromiso o bien colectivo, mantienen una permanencia y sentido de pertenencia por la organización y grupo que representa, están motivados por la búsqueda de solución de los problemas con iniciativas y gestiones que se justifican principalmente por valores como la solidaridad y la justicia social.

Cabe resaltar, las actividades ejecutadas durante el año 2017:

Plan de Educación Continuada: Capacitación sobre Información al Usuario y afiliación al SGSS; Red de servicios y programas especiales; Seguimiento al Plan de gestión 2017 y Evaluación de resultados.

Actividades complementarias: Asambleas de Constitución de las Alianzas de Usuarios; Actividad comunitaria: Prevención de violencia de género/masculinidades no violentas; Jornada deportiva y muestra de talentos y Rendiciones de Cuentas.

Actividades transversales: Réplica de información en IPS y Comunidades; veedurías Nivel 2 y 3; vinculación a espacios de participación social.

Las actividades realizadas dan respuesta al objetivo central: implementar los mecanismos de Participación Social en Salud para el mejoramiento de la calidad de los servicios y la defensa de los derechos de los usuarios, mediante el control social en salud ejercido por las alianzas de usuarios de Mutual SER EPS.

En relación, se ejecutan acciones que fortalecen la capacidad ciudadana, promoción de estilos de vida saludables y ejercicio del control social en la prestación de los servicios de salud, haciendo énfasis en la capacidad de empoderamiento, liderazgo, corresponsabilidad y gestión de los participantes.

El foco de intervención lo constituyen los miembros de las alianzas de usuarios (afiliados) y actores comunitarios de los 85 municipios de las regionales: Bolívar Norte, Bolívar Centro, Bolívar Sur, Atlántico, Magdalena, Sucre y Córdoba.

Es significativo destacar la visibilización e impacto de las actividades de educación implementadas en el programa; réplica de información confiable al colectivo de afiliados; ejecución de acciones de vigilancia y control que coadyuvan en la minimización de un número significativo de las problemáticas, insatisfacciones o peticiones más sentidas en el área de la salud y la capacidad de estos agentes para convocar, gestionar, orientar y movilizar actores comunitarios e impulsar las veedurías como un mecanismo de educación para la participación.

Metodología

Con soporte en las técnicas de pedagogía social y estrategias constructivista con enfoque experimental, se ejecuta las actividades del programa distribuidas en 3

categorías: Plan de educación continuada, actividades complementarias y transversales del programa.

Se hace énfasis en una participación responsable, propositiva y proactiva que permite evaluar y mejorar la gestión pública y en el fortalecimiento del componente educativo y/o praxis en campo, las cuales incluyen técnicas interactivas con los afiliados, ejecución de acciones diferenciadoras e impacto en diferentes escenarios, acompañamiento del Asistente de Participación Social y réplica de información en las IPS y comunidades

Población objeto del programa

La población objeto está representada por miembros activos de las alianzas de usuarios, distribuidos en 91 municipios de las regionales: Bolívar Norte, Bolívar Centro, Bolívar Sur, Atlántico, Magdalena, Sucre y Córdoba.

Se integran en el Plan de Educación Continuada, 2 grupos específicos: Agentes educativos y Coordinadoras de Atención al Usuario de Mutual Ser EPS.

Cabe aclarar que las actividades comunitarias y réplica de información implementadas en el programa, incluyen al colectivo de afiliados y sus familias.

Réplica de información de temáticas del Plan de Educación Continuada-talleres en Comunidad

Las acciones realizadas dan respuesta al plan de réplica desarrollado en diversos escenarios comunitarios (barrios, veredas, escuela y otras instituciones o grupos), priorizando las actividades realizadas durante el año. Para el 2017, las temáticas de réplica fueron: Deberes y derechos de los afiliados, Control social de los usuarios de los servicios de salud de Mutual SER, Plan de beneficios, Red de servicios y programas especiales, lactancia materna, prevención del cáncer de mama, violencia de género y manejo de conflictos.

Se resalta las *actividades comunitarias de prevención de violencia de género*, acciones que facilitaron la creación de espacios de diálogo para una convivencia sana en las familias y la réplica de las rutas de atención a personas en riesgo o víctimas de violencia intrafamiliar.

Acciones de vigilancia en la calidad de la prestación de los servicios de salud.

En coherencia con el plan de asesoría y seguimiento a las Alianzas de usuarios, se da continuidad a las siguientes funciones: socialización de los derechos y deberes de las personas que reciben un servicio de salud; asesoría a los afiliados en la

identificación y acceso al paquete de servicios; recepción de PQRSC en las diferentes IPS y retroalimentación a la empresa promotora de salud, si la calidad del servicio prestado satisface la necesidad de los afiliados; de esta forma se promueve las veedurías como un mecanismo de educación para la participación.

Se resalta que las acciones son ejecutadas por personas solidarias, perseverantes y competentes que representan los intereses de los grupos de Alianzas de usuarios y afiliados en general. No se reduce a las acciones de vigilancia o recepción de PQRSC, es también un proceso que se nutre del aprendizaje de múltiples experiencias de interacción con los usuarios y fomenta la práctica de valores.

Las actividades realizadas reflejan el fortalecimiento de los canales de comunicación entre los representantes de las Alianzas, funcionarios de Mutual Ser y prestadores; réplica de información confiable y pertinente a los afiliados; recepción y verificación de la gestión de PQRSC y asesoría a los afiliados en la identificación y acceso a los paquetes de servicio.

Apertura de buzones

En respuesta a la implementación de los mecanismos de participación social en salud para el mejoramiento de la calidad de los servicios y la defensa de los derechos de los usuarios; se realizan las aperturas de buzones en las 7 regionales.

En estos escenarios se facilita la interacción con los usuarios, teniendo de primera mano información que contribuye a la mejora de los procesos de atención en salud, y al mismo tiempo al fortalecimiento de los principios de transparencia, responsabilidad y participación.

Actividades comunitarias y transversales:

Se logra impactar en el colectivo de afiliados a través de movilizaciones para la prevención de violencia en las familias y encuentros deportivos que incluyen aeróbicos, juegos tradicionales, bailes y muestras culturales, en las 7 regionales.

Así mismo, el programa de Participación Social de Fundación Ser Social, ejecuta los foros de rendición de cuentas en las 7 regionales. Se promueve la interacción de los usuarios con los funcionarios de Mutual Ser EPS, IPS adscritas y entes territoriales, teniendo de primera mano información que favorece a la mejora de los procesos de atención en salud, y al mismo tiempo contribuye al fortalecimiento de los principios de transparencia, responsabilidad y participación.

El aprendizaje de las actividades implementadas se reflejan en las elaboración y ejecución de los *planes de gestión de las Alianzas de usuarios* (réplica y vigilancia

en las diferentes IPS y comunidades). Lo anterior, también exhibe el compromiso, perseverancia, trabajo en equipo y motivación de los participantes.

Estas acciones son acompañadas por AE, Asistentes de Participación Social y funcionarios públicos en comunidades o IPS, lo cual permitió la efectividad del aprendizaje, multiplicación de información confiable al colectivo de afiliados, contribución al acceso de los servicios sin tanta vuelta y visibilización e impacto de las actividades realizadas por los miembros de la Alianzas de Usuarios en los diferentes escenarios de participación social y/o espacios claves de información.

Se desarrollan espacios de debate, intercambio de experiencias y transferencia de conocimiento sobre las temáticas asociadas al promoción y mantenimiento de la salud.

Las actividades dirigidas a la comunidad, integra diversos actores: niños, jóvenes, adultos, tercera edad, grupos sociales organizados entre otros.