



MedPlus
MEDICINA PREPAGADA

Participación Social

En **MedPlus** reconocemos la participación social como el derecho que tienen todos nuestros usuarios 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 usuarios pueden vincularse a través de la Asociación de usuarios o de manera individual, para contribuir en el fortalecimiento de la experiencia en Medicina Prepagada, en busca de la garantía de la prestación efectiva de los servicios en salud y el uso racional de los recursos.

Esta cartilla contiene 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 usuarios.



¿Qué es la **participación social**?



Es el proceso de interacción de nuestros usuarios 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.

¿Cuál es la normatividad de la participación social en Colombia?



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 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:

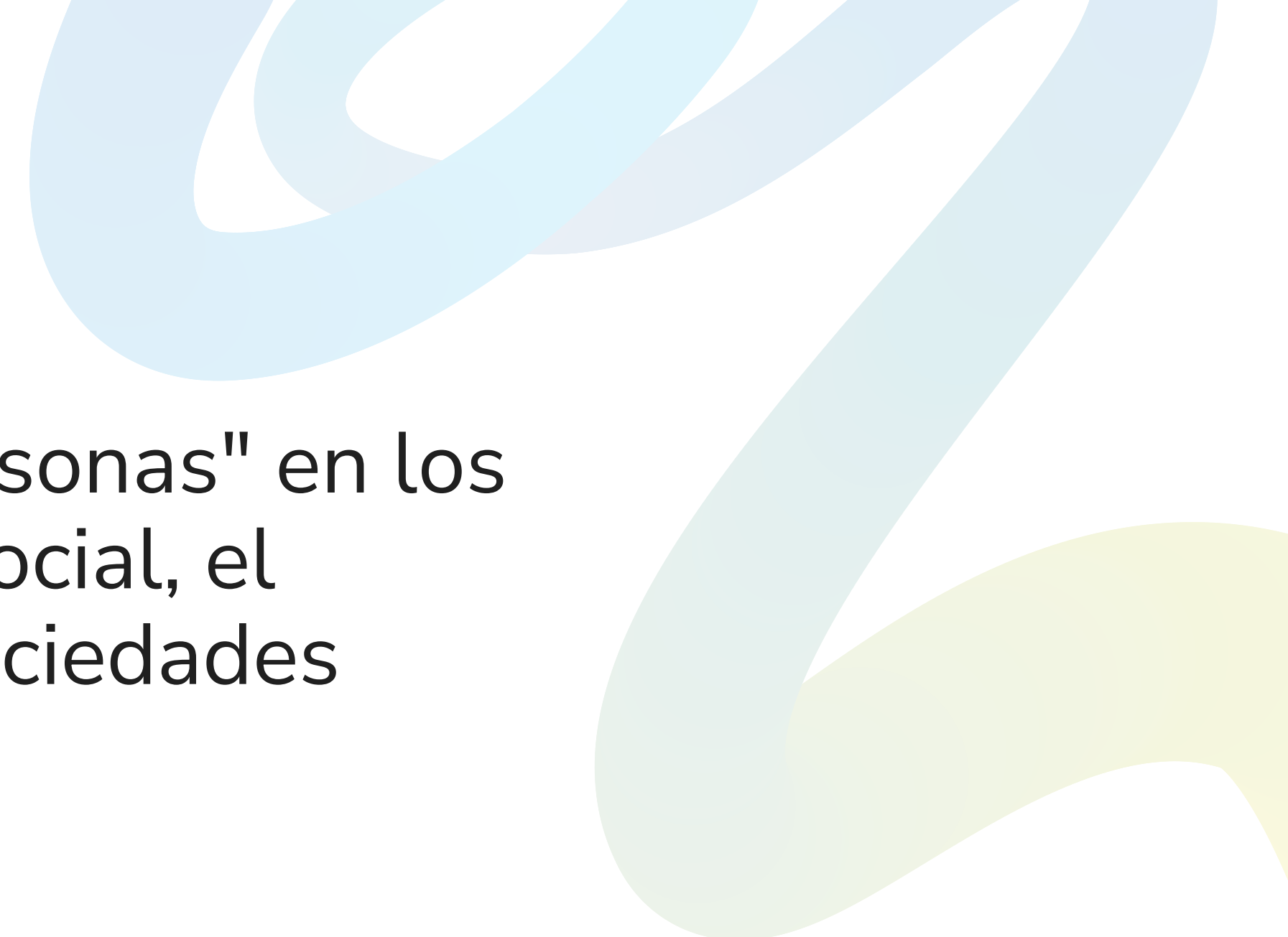
Es el reconocimiento de la libertad y dignidad de las personas y organizaciones para ejercer el derecho a la participación social en salud.

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.

Autonomía:

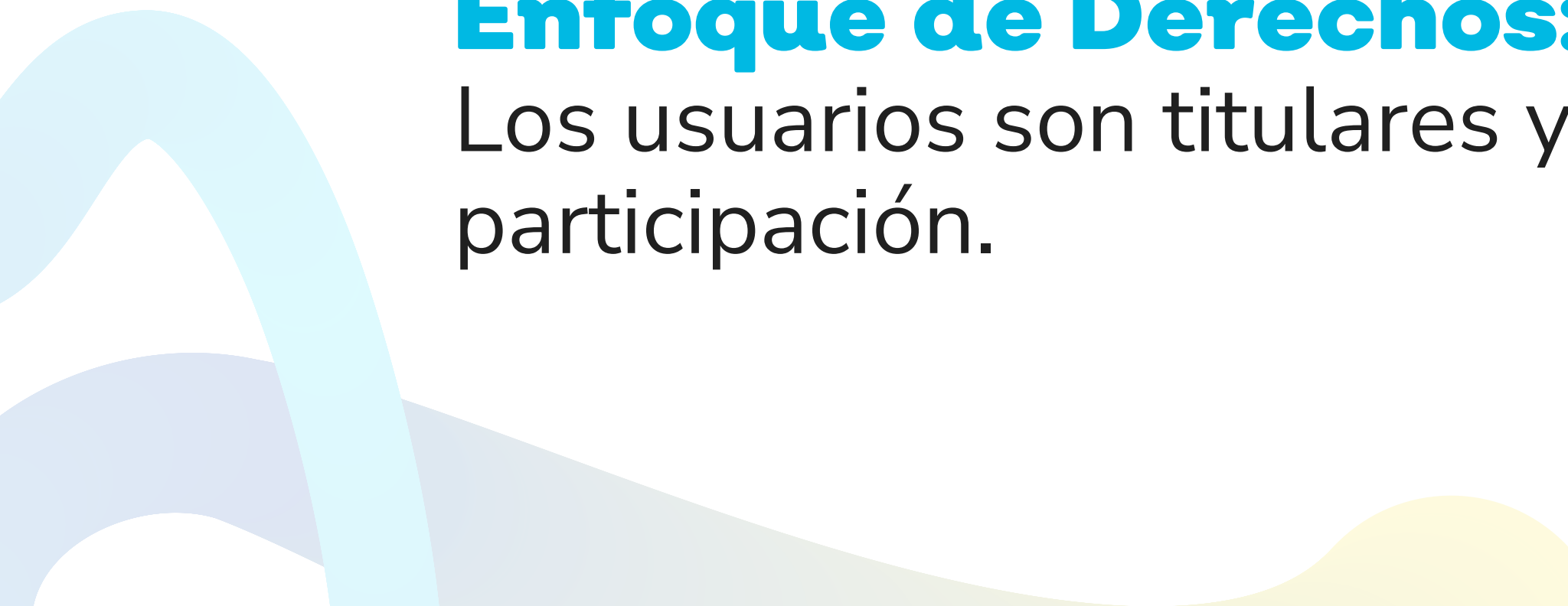
Es el reconocimiento de la libertad y dignidad de las personas y organizaciones para ejercer el derecho a la participación social en salud.

Equidad:

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

Diversidad:

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



Enfoque de Derechos:

Los usuarios son titulares y sujetos plenos para ejercer el derecho a la participación.

Solidaridad:

Capacidad de acción articulada entre los usuarios y MedPlus

Transparencia:

Se debe tener en cuenta el ejercicio de control social de los usuarios en los procesos de participación al interior de MedPlus

Territorialidad:

Reconocimiento de las dinámicas territoriales, la diversidad y heterogeneidad de los procesos de participación.

Universalidad:

Capacidad que tiene todas las personas de participar de los beneficios de la Medicina Prepagada.





¿Qué formas de **participación social** tenemos en **MedPlus**?

Asociación de Usuarios:

Es el mecanismo de agrupación y participación con que cuentan nuestros usuarios para velar por la calidad del servicio y la defensa de sus derechos.

Esta conformada por la Junta Directiva (presidente, vicepresidente, secretario(a), vocal) y los demás miembros asociados.

Formas de **participación social**



Buzón de Sugerencias: A través de esta herramienta escuchamos y proponemos soluciones a las necesidades e inconformidades de nuestros usuarios, realizando la revisión y verificación de los buzones de sugerencias y clasificando por regional en presencia de un usuario o un miembro de la Asociación de Usuarios para radicar según sea el caso.



Carta de Derechos y Deberes: Herramienta útil para que nuestros usuarios de forma sencilla conozcan sus deberes y ejerzan sus derechos en el marco del sistema de salud colombiano.



Formación a Usuarios: Buscamos contribuir en el desarrollo y fortalecimiento de competencias y conocimientos técnicos en nuestros usuarios 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.



Objetivos:

- Actuar como voz colectiva de los usuarios ante instituciones y autoridades, asegurando que sus necesidades y preocupaciones sean escuchadas.
- Crear espacios para el intercambio de experiencias, conocimientos y buenas prácticas entre los usuarios.
- Procurar la mejora continua de los servicios ofrecidos, promoviendo estándares de calidad que beneficien a todos los usuarios.
- Proporcionar un mecanismo para abordar y resolver situaciones negativas que puedan surgir entre los usuarios y los proveedores de servicios.
- Promover la participación de los usuarios en la co-creación de soluciones y mejoras en los servicios ofrecidos.



Funciones:

- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso a los servicios ofertados por Medplus y en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos.
- Mantener canales de comunicación con los usuarios que les permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas de valor.
- Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los usuarios.
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven el menor costo.
- Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes.



Beneficios de **ser parte de la asociación:**

- Influir en el desarrollo de Medplus a través de tu participación activa.
- Formar parte de una red de usuarios comprometidos con la mejora de la salud.
- Disfrutar de beneficios y oportunidades como usuario **MedLover.**



**Es momento de
hacer parte del cambio**

**Contáctanos a través
de nuestros canales:**



www.medplus.com.co



asociaciondeusuarios@medplus.com.co

