



Política Pública de Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano

Decreto 530 de 2010

- **DECRETO 530 DE 2010**

Por el cual se adopta la Política Pública de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía en Salud para Bogotá, Distrito Capital.

Objetivo

Fortalecer la participación como medio para construir bienestar, lo que implica el reconocimiento de los sujetos, su voz y participación para transformar sus condiciones de vida, posibilitando lazos de identidad y solidaridad.

Los ciudadanos tienen derecho a informarse, a gestionar, a controlar, a incidir y decidir sobre lo que consideran saludable y lo que contribuye al bienestar para todos.

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA PÚBLICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA.

- **Autonomía:** Las autoridades, las instancias, los espacios y las organizaciones, ejercerán libremente sus funciones en materia de participación, buscando el pleno ejercicio de la libertad y la promoción de la autodeterminación individual y colectiva.
- **Transparencia:** Garantizar mayor visibilidad en: el diseño, ejecución y control a las políticas públicas y a la distribución y ejecución de los recursos del Estado, incluida la información.
- **Corresponsabilidad:** La solución de problemas socialmente relevantes compromete el desarrollo de acciones, con responsabilidad compartida entre la administración distrital, local, los particulares y la comunidad afectada, para potenciar los recursos disponibles.
- **Representatividad:** Garantizar niveles de participación que hagan cada vez más legítimas y públicas las actuaciones de las autoridades, las instancias, los espacios de participación, los/as líderes/as y las organizaciones sociales y comunitarias, con el fin de producir consensos y acuerdos entre la ciudadanía y el Estado.

Principios de la Política Pública de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía

- Negociación:** Garantizar el reconocimiento de la comunidad en general, como sujetos de derechos y actores del desarrollo, por lo cual, el Estado genera condiciones para el ejercicio de poder de la ciudadanía en procura de posibilitar la intervención, negociación, concertación y acuerdos sobre las decisiones públicas.
- Participación:** Se asume como un mandato que busca forzar al Estado para que propicie la participación política, para el reconocimiento de los derechos de la comunidad y de las organizaciones sociales, en la negociación y en el poder de decisión, atendiendo a la corresponsabilidad.
- Equidad:** Se refiere a la igualdad de oportunidades a partir de la inclusión de todas las comunidades y organizaciones sociales, sin ningún tipo de discriminación y reconociendo las diferencias.
- Diversidad:** Ejercer el derecho a la ciudadanía desde los escenarios de una democracia participativa, que se manifiesta en cualquier ciclo vital, independientemente del género, etnia y diversidad sexual a la que pertenece.

Principios de la Política Pública de Participación Social y Servicio a la Ciudadanía

•**Identidad:** La participación en salud reconoce y respeta el derecho de toda persona a construir sus procesos identitarios con respecto a su cuerpo, su sexo, su género, su orientación sexual y su cultura.

•**Vinculante:** Se reconoce la participación en salud como un derecho que se vincula al derecho a la salud de la ciudadanía.

•**Perdurabilidad:** Es la expresión de la permanencia de la política de participación a lo largo del tiempo, siendo garante el Estado a través de la institucionalidad de salud en la ciudad, de su cumplimiento, evaluación, mejoramiento y seguimiento en el transcurso de todas las acciones planeadas en asocio con las organizaciones sociales y comunitarias y los movimientos sociales.

LÍNEAS PARA IMPULSAR LA POLÍTICA

Líneas: Son ejes centrales que aborda la Política de Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano.

A continuación se describen cinco líneas, las cuales se definieron con el fin de fortalecer los procesos de participación social y servicio a la ciudadanía en salud en Bogotá.

Línea 1: Fortalecimiento del reconocimiento de la ciudadanía activa en salud

- **Objetivo:** Impulsar una amplia cultura política para que los sujetos se reconozcan como titulares del derecho, activando su ejercicio de ciudadanía en el sector salud y que participen de manera activa y permanente.

Política Pública de Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano

- En esta línea se busca la exigibilidad y garantía del derecho a la salud.
- Procesos de formación y capacitación en derechos, deberes, derecho a la salud, entre otros.
- Proceso de información y orientación a los usuarios a través de los puntos de atención, contacto telefónico y actividades extramurales.
- Definición e implementación de una estrategia comunicativa para participación social y servicio al ciudadano.
- Defensor del Ciudadano.

Líneas para impulsar la Política

Línea 2: Fortalecimiento institucional para profundizar la ciudadanía activa en salud

- **Objetivo:** Fortalecer las estructuras institucionales que tienen como responsabilidad promover y desarrollar los componentes de participación social y servicio a la ciudadanía en salud.

Política Pública de Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano

- Fortalecimiento de las Oficinas de Participación Social y Servicio al Ciudadano.
- Implementación de un Sistema de Identificación de Barreras de Acceso y de Sistema de Quejas y Soluciones.
- Defensoría y control social para la protección de los derechos del usuario: Acciones de monitoreo a la satisfacción de los usuarios (aplicación de encuestas, apertura del buzón, recepción y trámite de manifestaciones, quejas y reclamos)
- Participación en espacios de coordinación, formación y capacitación Distrital con la Dirección de Participación Social y Servicio al Ciudadano Secretaria Distrital de Salud.
- Definición y seguimiento a planes de mejoramiento de los procesos de Participación Social y Servicio al Ciudadano.

Línea 3: Fortalecimiento de la organización social autónoma en salud y de las formas de participación social en salud

- **Objetivo:** Impulsar el desarrollo de la organización social autónoma en salud y Fortalecer las Formas de Participación Social en Salud.

Política Pública de Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano

- Asesoría y asistencia técnica a Asociación de Usuarios.
- Proceso de organización interna y fortalecimiento interno (depuración y actualización de libro, organización y desarrollo de asambleas, reuniones mensuales, formulación de planes de acción).
- Formulación seguimiento y evaluación del plan de acción en la marco de la Política.

Línea 4: Articulación de acciones locales, distritales, regionales, nacionales e internacionales para potenciar la ciudadanía activa en salud.

- **Objetivo:** Generar un proceso de articulación en diferentes ámbitos, entre lo local, distrital, regional, nacional y/o internacional.

Línea 5: Fortalecimiento de la gestión social territorial para la garantía del derecho a la salud

Objetivo: Impulsar procesos de gestión social integral que posibiliten lograr respuestas al conjunto de necesidades sociales y sanitarias de la población en territorios específicos.

Política Pública de Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano

- Articulación desde los diferentes niveles (local, distrital, nacional, internacional) para fortalecer los procesos de participación y servicio al ciudadano.
- Participación en espacios locales, distritales y nacionales con el fin de consolidar procesos de participación social y servicio a la ciudadanía en salud.
- Actividades de articulación con Secretaria de Salud, Ministerio de Salud y Protección Social, Superintendencia Nacional de Salud, entre otros.