1. OBJETIVO.

Establecer los lineamientos institucionales para promover, facilitar y fortalecer la participación activa de los usuarios, sus familias, las asociaciones de usuarios y la comunidad en los asuntos relacionados con la prestación de los servicios de salud de OFTALMÓLOGOS ASOCIADOS DE LA COSTA S.A.S. – CLÍNICA MEDICOSTA, mediante mecanismos sencillos de información, escucha, diálogo y retroalimentación que permitan reconocer sus necesidades, propuestas y expectativas, contribuir al mejoramiento de la atención y favorecer el ejercicio del derecho fundamental a la salud, de conformidad con la Política de Participación Social en Salud adoptada mediante la Resolución 2063 de 2017.

2. ALCANCE.

La presente política aplica a todos los procesos, servicios, sedes y colaboradores de OFTALMÓLOGOS ASOCIADOS DE LA COSTA S.A.S. – CLÍNICA MEDICOSTA, así como a los usuarios, pacientes, familiares, cuidadores, asociaciones de usuarios y demás actores comunitarios que se relacionen con la institución.

Comprende las actividades de información y orientación al usuario; recepción y análisis de opiniones, sugerencias, peticiones, quejas y reclamos; participación de los usuarios en espacios institucionales; divulgación de derechos y deberes; consulta sobre oportunidades de mejora; y seguimiento a los compromisos que se deriven de estos ejercicios.

Su implementación tiene en cuenta la capacidad operativa de la institución y las características de la población atendida, incluyendo personas provenientes de municipios y zonas rurales o dispersas, usuarios que deben desplazarse para acceder a servicios especializados y personas con diferentes niveles de escolaridad y acceso a medios digitales. Promueve alternativas presenciales, telefónicas y virtuales, según disponibilidad y pertinencia, utilizando lenguaje claro, respetuoso y cercano, acorde con las particularidades sociales y culturales de la región Caribe.

3. RESPONSABLES.

GERENCIA: aprobar la política, facilitar las condiciones institucionales para su implementación y respaldar las acciones de participación social.

COORDINACIÓN DE CALIDAD: articular la implementación con el mejoramiento continuo, promover el análisis de los aportes de los usuarios y realizar seguimiento a los compromisos y resultados.

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU): orientar sobre derechos y mecanismos de participación; recibir y canalizar inquietudes y propuestas; apoyar la convocatoria y desarrollo de espacios de participación; y comunicar las respuestas institucionales.

LÍDERES Y COORDINADORES DE SERVICIOS Y SEDES: facilitar la participación de los usuarios, identificar oportunidades de mejora y gestionar las acciones que correspondan a su ámbito de responsabilidad.

COLABORADORES Y PROFESIONALES DE LA SALUD: brindar información comprensible, escuchar respetuosamente, orientar sobre los canales disponibles y evitar barreras o tratos discriminatorios.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS Y REPRESENTANTES DE LOS USUARIOS: actuar como interlocutores, promover la expresión de necesidades y propuestas y participar autónomamente en los espacios institucionales correspondientes.

USUARIOS, PACIENTES, FAMILIARES Y CUIDADORES: ejercer su derecho a participar de manera respetuosa, aportar opiniones y propuestas y hacer uso de los canales institucionales dispuestos.

4. POLÍTICA.

OFTALMÓLOGOS ASOCIADOS DE LA COSTA S.A.S. – CLÍNICA MEDICOSTA reconoce la participación social en salud como un derecho de las personas y una oportunidad para mejorar la calidad, oportunidad, seguridad y pertinencia de los servicios. Por ello, se compromete a escuchar e involucrar a los usuarios, sus familias y sus formas de organización en los asuntos que les afectan, garantizando un trato digno, respetuoso, incluyente y sin discriminación.

La institución promueve una participación cercana, sencilla y posible, que tenga en cuenta las condiciones de acceso de la población, las distancias entre municipios y sedes, las particularidades culturales de la región y las posibilidades reales de comunicación de los usuarios. La participación del usuario no se limita a recibir quejas: también comprende reconocer experiencias positivas, identificar necesidades, recibir propuestas y compartir información sobre las mejoras que se implementen.

LINEAMIENTOS PARA SU DESARROLLO.

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN: facilitar información clara y oportuna sobre derechos y deberes, servicios disponibles, rutas de atención y canales para expresar opiniones, presentar solicitudes o participar. Utilizar medios visibles y facilitar su comprensión, además de la orientación directa cuando sea necesario.

ESCUCHA Y DIÁLOGO: mantener canales accesibles para conocer la percepción de usuarios y familias, tales como atención presencial del SIAU, encuestas de satisfacción, buzones o formatos de sugerencias, comunicación telefónica y medios electrónicos institucionales disponibles.

PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS: promover la vinculación y el funcionamiento de la Asociación de Usuarios y facilitar su participación en los espacios institucionales que correspondan, de acuerdo con la normatividad aplicable y la capacidad institucional.

RECONOCIMIENTO DE NECESIDADES DEL TERRITORIO: considerar las barreras que pueden enfrentar los usuarios procedentes de zonas rurales o municipios apartados, como desplazamientos, costos asociados, conectividad y necesidad de coordinar atenciones o valoraciones en fechas

cercanas cuando la operación lo permita. Las situaciones que exceden la competencia institucional se orientan o se canalizan ante los actores correspondientes.

RESPUESTA Y MEJORAMIENTO: revisar las opiniones, solicitudes y propuestas recibidas, identificar aquellas que puedan convertirse en acciones de mejora y comunicar las respuestas o avances pertinentes, respetando la confidencialidad de la información personal y clínica.

FORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: desarrollar acciones breves y prácticas de sensibilización dirigidas a colaboradores, usuarios y representantes sobre el derecho a la participación, los mecanismos disponibles y la importancia del diálogo respetuoso.

SEGUIMIENTO: documentar las actividades realizadas, la participación alcanzada, los asuntos identificados y las acciones de mejora derivadas. Calidad, con el apoyo del SIAU y de los líderes de proceso, revisa periódicamente los resultados y propone ajustes.

COMPROMISOS INSTITUCIONALES.

- ✓ Garantizar que los usuarios puedan expresar libremente sus opiniones, sin represalias ni afectación en la atención recibida.
- ✓ Brindar un trato digno, respetuoso y sin discriminación, reconociendo las diferencias culturales, sociales, económicas, de edad, discapacidad, escolaridad y procedencia territorial.
- ✓ Proteger la intimidad y la confidencialidad de la información suministrada por los participantes.
- ✓ Facilitar la participación mediante mecanismos presenciales y, cuando sea posible, telefónicos o virtuales, sin imponer el uso de herramientas digitales como única alternativa.
- ✓ Promover que las opiniones y propuestas sean consideradas en la identificación de oportunidades de mejora y en las decisiones institucionales que correspondan.
- ✓ Informar de manera comprensible las acciones adelantadas frente a las principales necesidades identificadas, dentro del ámbito de competencia institucional.

ARTICULACIÓN CON LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD – RESOLUCIÓN 2063 DE 2017.

La implementación institucional está orientada por los cinco ejes estratégicos de la PPSS, desarrollados gradualmente y de acuerdo con las competencias de la IPS:

- ✓ Fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación.
- ✓ Empoderamiento de la ciudadanía y de las organizaciones sociales en salud.
- ✓ Impulso a la cultura de la salud.
- ✓ Control social en salud.

✓ Gestión y garantía en salud con participación en los procesos de decisión.

Estos ejes se abordan mediante acciones de gestión, educación y comunicación, priorizando actividades que puedan integrarse a los procesos institucionales existentes y evitando duplicidad de espacios o trámites.

IMPLEMENTACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

La política se desarrolla mediante actividades definidas en el plan de acción institucional de participación social en salud, con responsables, plazos y evidencias acordes con la capacidad de la institución. Como mínimo, se revisan periódicamente: actividades de información y orientación realizadas; espacios o mecanismos de participación desarrollados; propuestas y necesidades identificadas; acciones de mejora gestionadas; y retroalimentación brindada a los usuarios y sus representantes.

Los resultados se analizan en los espacios institucionales pertinentes y sirven de insumo para ajustar las acciones de participación y fortalecer la experiencia de atención.

REFERENTE NORMATIVO.

Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social, por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud; Ley Estatutaria 1751 de 2015, en lo relacionado con el derecho a la participación en las decisiones del sistema de salud; y demás disposiciones que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

La presente política rige a partir de su aprobación institucional. Se firma en la ciudad de Sincelejo a los nueve días (9) del mes de noviembre de Dos mil veintiséis (2026).



José Ignacio Restom Merlano
Gerente.



Juliana Carolina Baleta Vega
Coord. Calidad