

**POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD  
NEOKIDS IPS**



**NEIVA 2023**



## 1. CARTA DE PRESENTACIÓN DEL INFORME

Neiva, Huila, 02 de enero de 2023

Señores

MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

Att: SERVICIOS AMBULATORIOS ESPECIALIZADOS DE NEONATOLOGIA Y PEDIATRIA S.A.S

NEOKIDS.IPS@GMAIL.COM

Referencia: PRESENTACIÓN DEL INFORME SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS) EN EL AÑO 2022, Y LA PROYECCIÓN DE SU DESARROLLO EN EL AÑO 2023

Respetados señores:

Servicios Ambulatorios Especializados de Neonatología y Pediatría Neokids IPS SAS –, con sede en la ciudad de Neiva, Huila, en acatamiento a lo dispuesto en las normas legales vigentes, en especial, la Resolución MINSALUD 2063 de 2017, "Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud - PPSS-", y sus disposiciones modificatorias, de manera comedida se permite presentar ante ese Despacho, el Informe sobre el cumplimiento de la política de Participación Social en Salud (PPSS) durante el año 2022, y la proyección de su desarrollo en el año 2023, de conformidad con las normas legales y reglamentarias, circulares, instructivos, expedidos por ese Ministerio y la Superintendencia de Salud, principalmente.

Este Informe se acompaña con los Anexos Técnicos que deben elaborarse con sujeción a los formatos e instructivos establecidos por las autoridades competentes en relación con la política de participación social en salud, los cuales se han desarrollado con sujeción estricta a estas normas y orientaciones.

Servicios Ambulatorios Especializados de Neonatología y Pediatría NEOKIDS IPS SAS, que se ubica como una IPS con nivel de atención 2, durante el período al que se refiere este informe, ha dado cumplimiento de manera oportuna, eficiente, con calidad, a todas las obligaciones y deberes que las normas le imponen, en beneficio de sus usuarios y sus familias, que acuden a nuestra IPS en procura de sus servicios.

Para cualquier información o requerimiento adicional, será atendido por la Dra. Tatiana Palomo representante legal dirección Carrera 9 N° 11 - 13 Consultorio 101 celular 3004662424 teléfono fijo 8676499.



## POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Documento No. PR-PD-01

Versión: 1

Páginas: Página 3 de 10

Atentamente,

TATIANA PALOMO SARMIENTO  
cc. 36068864  
Representante Legal Neokids IPS SAS



### 1.1. INFORMACIÓN LEGAL SOBRE NEOKIDS

Servicios Ambulatorios Especializados de Neonatología y Pediatría Neokids IPS SAS –, es una IPS con nivel de atención 2, constituida como Sociedad por Acciones Simplificada, SAS, registrada en la Cámara de Comercio de la ciudad de Neiva, Huila, bajo el número 305388 del 20 de noviembre de 2017, con matrícula vigente, con Código de Habilitación en la Secretaría de Salud del Huila 410010199301.

### 1.2. MARCO CONCEPTUAL DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD

La participación ciudadana ha sido considerada desde la misma Constitución Política que nos rige desde 1991, como uno de los principios en los que se sustenta el Sistema de Salud de Colombia, el cual tiene mayor relevancia dado que nuestro país es un Estado Social de Derecho, proclamado así en nuestra Carta Constitucional. En virtud de este principio, las instituciones que integran el sistema de salud no sólo están obligadas a respetar los mandatos constitucionales y legales que regulan la participación ciudadana sino también a dispensar un trato respetuoso y considerado con las personas que acuden a sus instalaciones en demanda de los servicios ofrecidos, así como una efectiva atención en términos de oportunidad y calidad, mejoramiento permanente de los mismos servicios, y garantizar que la institución proteja y promueva el derecho a la salud, calificado como un derecho fundamental, el que debe ser acatado mediante la utilización de los mecanismos institucionales e instrumentos normativos, tales como el mismo principio de participación ciudadana en relación con el sistema de salud.

En esta orientación, la política de participación en salud (PPSS) desarrollada por el Ministerio de Salud y Protección Social, con medidas tales como las contenidas en la Resolución 2063 de 2017, es una tarea esencial para desarrollar los mandatos contenidos en las Leyes 1438 de 2011, la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 y la Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015.



## **2. RÉGIMEN NORMATIVO DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN SALUD**

### **2.1. LEYES**

Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Ley 715 de 2001: Por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones para organizar la prestación de los servicios de educación y salud, entre otros.

Ley 872 de 2003, por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

Ley 1122 de 2007: Tiene como objeto realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Ley 1438 de 2011: Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015: Por medio de la cual se garantiza el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.

Ley Estatutaria de Participación 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

### **2.2. DECRETOS:**

Decreto 4107 de 2011, “Por el cual se determinan los objetivos y la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social y se integra el Sector Administrativo de Salud y Protección Social”.

Decreto 2562 de 2012, “Por el cual se modifica la estructura del Ministerio de Salud y Protección Social, se crea una Comisión Asesora y se dictan otras disposiciones”.

Decreto 2560 de 2012, “Por el cual se suprime la Comisión de Regulación en Salud-CRES, se ordena su liquidación y se trasladan unas funciones al Ministerio de Salud y Protección Social y se dictan otras disposiciones”

### **2.3. RESOLUCIONES EXPEDIDAS POR EL MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL**

Resolución 0964 de 2012, por la cual se establece el Sistema Integrado de Gestión Institucional del Ministerio de Salud y Protección Social, se definen sus instancias y se dictan otras disposiciones.



Resolución 1841 de 2013, Por el cual se adopta el Plan Decenal de Salud Pública.

Resolución 4110 de 2012, “Por la cual se define la Misión, Visión y Política del Sistema Integrado de Gestión Institucional del Ministerio de Salud y Protección Social”.

Resolución 2624 de 2013, “Por la cual se crean, conforman y asignan funciones a órganos de asesoría y coordinación del Ministerio de Salud y Protección Social, se establece el Sistema Integrado de Gestión Institucional, se definen sus instancias, y se dictan otras disposiciones”.

Resolución 2063 de 2017: “Por la cual se adopta la política de participación social en salud-PPSS”.

### **3. OBJETIVO GENERAL DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEFINIDO PARA NEOKIDS SAS**

Fomentar la participación social en salud para promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre Servicios Ambulatorios Especializados de Neonatología y Pediatría Neokids IPS SAS y los usuarios atendidos en la ciudad de Neiva, Huila.

### **4. OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Desarrollar las estrategias de comunicación, gestión y educación para empoderar a los usuarios de salud de la IPS

Desarrollar las estrategias de comunicación, gestión y educación para generar una cultura de la salud con los usuarios de la IPS.

Formular e implementar el plan de acción para la implementación

Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.

Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.

Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.



Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.

Promover los procesos de gestión y garantía en salud, y la participación en la presupuestación participativa en salud.

## **5. ALCANCE**

La política de participación social en salud de Servicios Ambulatorios Especializados de Neonatología y Pediatría Neokids IPS SAS comprende todas los canales de comunicación que la IPS pone a disposición de la ciudadanía con el fin de ayudar a preservar un buen estado de salud de la población neonatal y pediátrica de la ciudad de Neiva (Huila) para lo cual se establece una fase de formulación de la política, posteriormente divulgación e implementación y evaluación de la política un año después de la implementación de la misma.

## **6. AMBITO DE APLICACIÓN**

La política de participación ciudadana de Servicios Ambulatorios Especializados de Neonatología y Pediatría Neokids IPS SAS será aplicada en la IPS ubicada en la Cra 9 n 11-13, Edificio La Sabana llegando a los usuarios que visiten nuestros canales de comunicación, los cuales son: número whatsapp 3004662424 y página web <http://neokidsips.com>.

## **7. DESARROLLO DE LA POLITICA DURANTE EL AÑO 2020**

En el transcurso del año 2022 se socializó la política y alcances de la política de participación social en salud con los colaboradores de la institución, además se realizó el cronograma para el desarrollo de la política en el año 2023 (ver anexo 1).

### **EJES PARA EL DESARROLLO DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD**

Para el desarrollo de la política se proponen dos ejes donde se fortalecerá de manera importante la pagina web de la institución, donde se encontrará información acerca de la política y formas de participación por parte del usuario.

#### **EJE 1: FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES:**

En este eje Neokids IPS destinará el 100 % de los recursos necesarios para la ejecución de las acciones del plan de fortalecimiento institucional.



A diciembre del 2021 ser reconocida como una de las primeras IPS a nivel municipal con un mayor porcentaje de visitas diarias a las plataformas de la institución (Facebook, Instagram whatsapp, página web).

Dentro de este eje se desarrollarán diferentes actividades dentro de las cuales se encuentran:

1. Una entrevista mensual a un médico Pediatra de la institución acerca de un tema relevante en la región.
2. Una nota semanal de interés acerca de los cuidados de la población prematura
3. Dar respuesta con prontitud a las quejas o reclamos presentados por los usuarios

## EJE 2: HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN:

En este eje Neokids IPS mantendrá las adecuadas condiciones de comodidad, privacidad, silencio y dignidad durante la atención

La meta es obtener una calificación mensual satisfactoria en la pregunta número 2 de la encuesta de satisfacción (la atención recibida por el médico fue) donde el 80 % responderá: AGRADABLE.

Las actividades a desarrollar en este eje son:

1. Mantenimiento anual de pintura y acabados
2. Mantenimiento semestral de equipos biomédicos e informáticos
3. Adecuar un espacio lúdico para los usuarios
4. El talento humano mantendrá un tono de voz adecuado, suave y claro
5. Cada vez que el usuario ingrese por primera vez se le entregará un folleto con los deberes y derechos
6. Cada vez que el usuario ingrese por primera vez se le socializará el uso de buzón de sugerencias
7. Se entregará al usuario un folleto donde se invita a participar en la política de participación social en salud.





**POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD**

Documento No. PR-PD-01

Versión: 1

Páginas: Página 9 de 10

**8. INDICADORES PARA EL DESARROLLO DE LA POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD.**

NOMBRE DEL EJE	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	RESPONSABLES
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONALES	A diciembre del 2023 ser reconocida como una de las primeras IPS a nivel municipal con un mayor porcentaje de visitas diarias a las plataformas de la institución (Facebook, Instagram whatsapp, página web).	Entrevista mensual  Nota semanal para la población prematura  Repuesta a PQR	Total de likes mensual /total de visitas mensuales	Auditor en salud
HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN	La meta es obtener una calificación mensual satisfactoria en la pregunta número 2 de la encuesta de satisfacción (la atención recibida por el médico fue..) donde el 80 % responderá: AGRADABLE.	Mantenimiento de las instalaciones y los equipos  Espacios lúdicos  Tono de voz  Entrega de folletos	Total de usuarios que contestaron AGRADABLE /total de encuestados	Auditor en salud



**POLITICA DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD**

**Documento No. PR-PD-01**

**Versión: 1**

**Páginas: Página 10 de 10**

**ANEXO 1**

<b>ACCION A DESARROLLAR</b>	<b>DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD</b>	<b>FECHA DE INICIO</b>	<b>FECHA DE TERMINACION</b>
Implementar un link desde la página de la ips con enfoque en participación social en salud.	Crear un link en la página de la ips que permita a la población usuaria interactuar con la institución.	1/12/2022	31/12/2023
Informar a los usuarios sobre la política de participación social en salud de la ips.	Se actualizará en la página web de forma mensual los avances en la política de participación social en salud, además de folletos con información donde se invita a la población en general a participar.	1/02/2022	31/03/2023
Crear en la página web un link llamativo que invite y motive a la comunidad a participar	Se creará un link llamativo, donde el usuario pueda dejar sus comentarios y aportes para mejorar el servicio de la ips y que además pueda volverse parte de la ips	1/04/2022	30/04/2023
Dar a conocer los diferentes canales de comunicación de la ips	Promocionar los diferentes canales de comunicación con la ips por medio de folletos, afiches y volantes	1/05/2022	31/12/2023
Hacer de las tecnologías un aliado para la interacción con el usuario	Aprovechar al máximo las diferentes herramientas tecnológicas que permitan la interacción con nuestros usuarios por medio de página web, redes sociales y formatos para diligenciar	1/05/2022	31/12/2023