

## Informe Taller de Participación Social en Salud en Atlántico

### Barranquilla – miércoles 23 de octubre de 2019

Como parte del despliegue del Plan Nacional de Participación Social en Salud, dando cumplimiento a la resolución 2063 de 2017, la Dirección de Endomarketing y Experiencia llevó a cabo el segundo Taller de Participación Social en Salud, al que concurren los líderes de las Asociaciones de Usuarios de Coosalud en Atlántico. En total participaron 12 líderes de municipios como: Soledad, Barranquilla, Manatí, Sabanalarga, Luruaco, Baranoa, Santa Lucía, Campo de la Cruz, Santo Tomás, Ponedera y Malambo.

#### Listado de participantes

Nombre y apellidos	Municipio	Cargo
Elmer Escorcía Acosta	Soledad	Vicepresidente Asodeus
Andrés Pallares Martínez	Barranquilla	Delegado
Carlos De la Cruz Otero	Baranoa	Presidente
Isabel Horta de Escobar	Manatí	Delegada
Isidora Amaya	Barranquilla	Delegada
Deisy Beltrán	Luruaco	Delegada
Maria Isabel Corpas Vitola	Sabanalarga	Coordinadora
Margoth Rojano Bocanegra	Campo de la Cruz	Delegada
Marbel Serpa Badillo	Ponedera	Presidente
Freddys Bonett Morales	Santo Tomás	Presidente
Pedro David Pérez	Barranquilla	Presidente
Lindys Rivera Saumeth	Malambo	Delegada

Estos talleres, que se hacen con las Asodeus, responden al Eje #2 de la Política de Participación Social en Salud “**Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud**”, y giran en torno a la participación social: de la gimnasia grupal a la utopía viable.

#### Agenda del día:

- Palabras de bienvenida por parte de Adriana Llano Restrepo, directora de Endomarketing y Experiencia, y de Alexandra Camargo, gerente de la sucursal Atlántico.
- Presentación de cada uno de los asistentes y explicación del porqué eran Asodeus.

- Explicación sobre qué es la participación social en salud, los ámbitos de la participación social, y la normatividad.
- Actividad grupal: El juego de las preposiciones. Aquí los participantes con base a una lista de preposiciones construyeron una oración relacionada con su trabajo con la comunidad.
- Actividad grupal: Ser un buen vocero. Los Asodeus tuvieron la oportunidad de escribir una carta a sus hijos y nietos en donde les contaran qué significaba para ellos salir todas las mañanas a ser vocero de la comunidad.
- Actividad grupal: Construcción de la catedral. En grupos, los asistentes construyeron una catedral con las herramientas que se les brindó, en un ejercicio donde se hizo énfasis en los roles que como Asodeus, Comunidad y Coosalud se deben tener.
- Actividad de cierre: El teléfono roto. La invitación en este ejercicio fue el de comunicar los sueños que tenían para Coosalud y para las Asodeus.

## Desarrollo de la actividad

### Presentación de los participantes del taller



Entre las frases que se destacan de este primer momento de interacción con cada uno los líderes están:

- Soy la voz del usuario hacia la EPS
- Soy ASODEUS para que los afiliados conozcan sus derechos.
- Me encargo de orientarlos y exigir sus derechos.
- Me gusta el trabajo comunitario y entregarme a los demás.
- Somos la voz de aquellos usuarios que nos eligieron.

## ¿Qué es la participación social en salud?

### Ámbitos de PARTICIPACIÓN SOCIAL:

**1. Información:** Para que desde esta esfera haya PARTICIPACIÓN SOCIAL, debemos establecer la manera como los actores sociales y ciudadanos en general acceden a la información; oportunidad, frecuencia, cantidad y calidad de la información. Recordemos que información no es conocimiento, pero permite que los ciudadanos sean partícipes de los procesos públicos.

**2. Consulta:** La PARTICIPACIÓN SOCIAL en consultas, requiere la garantía de contar con espacios donde pueda expresarse sus opiniones favorables, sus disensos y consensos, y sus posiciones.

en contra, que deben ser consideradas por los tomadores de decisiones.

**3. Decisión:** Cuando hay PARTICIPACIÓN SOCIAL en la toma de decisiones, la Democracia Participativa deja de ser un bonito texto en el papel. Por su parte, la DEMOCRACIA PARTICIPATIVA supone que la información apropiada se convierte en conocimiento adecuado, en un discernimiento de la situación, de sus implicaciones e incidencias en la sociedad.

**4. Control:** La PARTICIPACIÓN SOCIAL debe ser crítica y vigilante para no perder de vista que es el bien común, a la manera de Platón, el que debe animar las decisiones y ejecuciones que involucren a la sociedad.

**5. Gestión:** Esta es la forma más elevada de PARTICIPACIÓN SOCIAL.

A todo derecho le corresponde un deber. No solo es necesario que el Estado y las autoridades lo respeten, sino que los ciudadanos los conozcan, los ejerzan y exijan su cumplimiento. De la noche a la mañana no se da ningún proceso de PARTICIPACIÓN SOCIAL.

Se necesita la continuidad en el tiempo; también, por supuesto, debe haber transparencia, relaciones no utilitarias, agendas claras, temas precisos, escucha empática y honestidad.

Si detonamos en territorio un proceso de PARTICIPACIÓN SOCIAL, no podemos ser indiferentes al reto ni crear falsas expectativas. Pensar, Planear, Ajustar, Ejecutar, Monitorear, Evaluar y Perfeccionar, son verbos con los cuales podemos abrir la compuerta de la PARTICIPACIÓN SOCIAL.

#### Para leer:

Wolffman, Walf. Hojas de Hierba.  
Habermas, Jürgen. Facticidad y validez.  
Madrid: Trotta, p. 454.  
Las normas referenciadas en las páginas 3 y 4 de este texto.



Después de la presentación de cada uno de los participantes del taller, se les dio un reconocimiento porque llevan años materializando la participación social en salud, y que COOSALUD al tener un origen participativo lleva más de 25 años concretando esta participación.

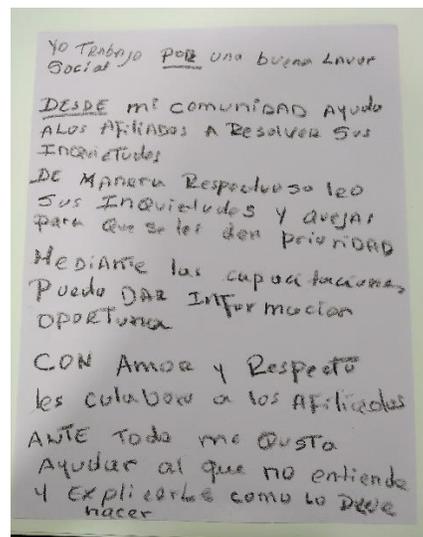


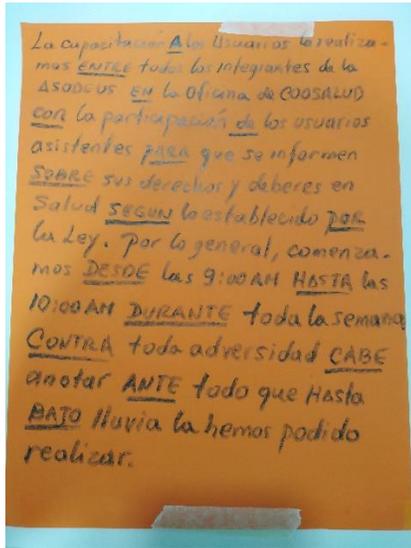
En el marco de la explicación se habló sobre el deber de las EPS de tener un Plan de Participación Social en Salud, y que cada uno de los asistentes eran líderes de esta participación en sus territorios. De igual manera, se discutió acerca de la importancia de la participación social, como un mecanismo para aprender, y de igual manera para enseñar, porque cada afiliado debe conocer sus deberes, pero también sus derechos.

En este espacio también se habló de las normas sobre la Participación Social en Salud, haciendo especial énfasis a la resolución 2063 de 2017, en donde están los lineamientos para la transversalización de la Política de Participación Social en Salud.

Para cerrar este primer momento del taller se hace una invitación para que vean el rol tan importante que ocupan en sus comunidades, desde los más jóvenes que apenas están conociendo el sistema de salud, hasta los más viejos que ya lo han vivido.

### Ejercicio de las preposiciones



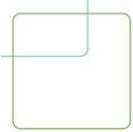


Entre las conclusiones de este ejercicio se destaca la importancia de la palabra, y cómo a través de ella construyo o destruyo. Se hizo un llamado a que cada Asodeus como líder en sus comunidades tiene el poder de la palabra para ser la voz de las comunidades ante Coosalud.

A continuación, se presentan algunas de las frases que se recopilaron en el ejercicio:

- Trabajo con la comunidad, por el bien común, desde la participación ciudadana, hacia un mejor servicio, mediante acciones y propuestas.
- La capacitación a los usuarios la realizamos entre todos los integrantes de la Asodeus en la oficina de COOSALUD, con la participación de los usuarios asistentes para que se informen sobre sus derechos y deberes en salud.
- Yo me reúno con la comunidad para darle información de la EPS, sobre las IPS que atienden en Barranquilla, sin dar tantas vueltas para que los atiendan.
- Me reúno con la comunidad para hablar sobre la problemática de entregas de medicamentos por medio del diálogo, y de esta manera buscar solución, mediante quejas ante los superiores para el bienestar de nuestra comunidad.
- Nuestra labor con la comunidad comienza por fortalecer los conocimientos que desconocen, para que puedan reclamar sus derechos ante las instituciones que lo requieran.

**Actividad: Ser un buen vocero**



- **Vocero es un término que procede de voz y que denota a la persona que habla en nombre de otra o de un grupo, institución u organización, pública, privada o comunitaria.**
- **El vocero lleva la voz de la persona o del grupo que representa.**



Para esta actividad se invitó a cada uno de los participantes a reflexionar sobre qué significa ser vocero y salir día a día a cumplir con su rol de ASODEUS. Todo lo que pensaran lo plasmaron en una carta a sus hijos y nietos, en un ejercicio que mezcló conocimiento, amor y palabra.



Entre las palabras que más se utilizaron en las narraciones estaban amor, ejemplo, orgullo, fe, sabiduría, inteligencia, comunicación, pertenencia, carisma.

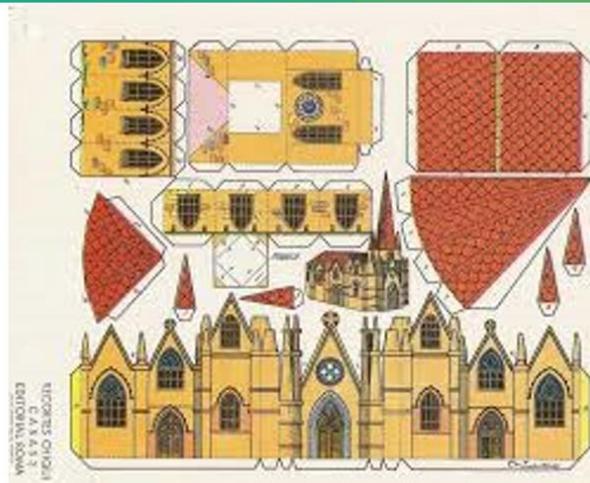
Estos fueron algunos de los relatos que se compartieron:

- Significa la responsabilidad de salir a la calle con la voz de la comunidad. Es tener una responsabilidad: con uno mismo y por el sentido de pertenencia con la comunidad.
- Significa salir con alegría y con el corazón para que la comunidad sienta el apoyo.
- Me siento muy orgulloso de servir como vocero a la comunidad, de llevarles el mensaje de los derechos y deberes como usuarios de COOSALUD EPS, y de representar a la liga de usuarios.
- Para mí llevar la voz de la comunidad en el corazón es servir desinteresadamente de corazón con mucho amor y responsabilidad a través de lo aprendido en mi vida.

## Actividad: Construcción de la catedral



1. ASODEUS
2. Comunidad
3. Coosalud



Para el ejercicio de la construcción de la catedral se reflexionó sobre el rol de cada Asodeus, haciendo énfasis que todos son operarios, los usuarios son el pegamento y la catedral que se debe cuidar es Coosalud. También el ejercicio trajo como conclusión que, aunque en el momento no se tenga la respuesta a un afiliado, sí sabemos quién lo sabe y nos puede ayudar.

## Actividad: Teléfono roto

El ejercicio de cierre fue el teléfono roto, en el que los participantes plasmaron los sueños que tenían para Coosalud y para las Asodeus. En algunos equipos los

sueños eran muy largos, lo que no permitió que se transmitieran de la mejor manera, así que se hizo una invitación para que todos los sueños que tenían para las ASODEUS y COOSALUD fueran cortos y concretos para poderlos materializar.

Con este Taller se buscó refrendar el papel que las **ASODEUS** tienen como voceros de sus comunidades y como aliados de Coosalud. También se reforzó la divulgación de los canales de comunicación de Coosalud para desestimular el uso de canales externos como los medios de comunicación.

## **Evaluación**

Diez participantes entregaron la evaluación del Taller, con los siguientes resultados:

### **A la pregunta #1, “Los objetivos de la capacitación fueron claros”:**

El 92% marcaron excelente, 8% marcaron bueno

### **A la pregunta #2, “Los contenidos de la capacitación fueron suficientes para alcanzar los objetivos propuestos”:**

El 75% marcaron excelente, 25% marcaron bueno

### **A la pregunta # 3, “La capacitación fue relevante y útil”**

El 92% marcaron excelente, 8% marcaron bueno

### **A la pregunta # 4, “Los materiales que recibió fueron acertados y suficientes”**

El 92% marcaron excelente, 8% marcaron bueno

### **A la pregunta # 5, “Las presentaciones fueron claras y fáciles de seguir”**

El 100% marcaron excelente

### **A la pregunta # 6, “El contenido fue oportuno y de calidad”**

El 100% marcaron excelente

### **A la pregunta # 7, “La capacitación fue suficiente para implementar los conocimientos en su trabajo”**

El 100% marcaron excelente

### **A la pregunta # 8, “Los expositores dominan los temas tratados”**

El 92% marcaron excelente, 8% marcaron bueno

### **A la pregunta # 9, “Los expositores tienen dominio del grupo”**



El 92% marcaron excelente, 8% marcaron bueno

**A la pregunta # 10, “Los expositores estimulan la participación e intercambio de ideas y experiencias”**

El 92% marcaron excelente, 8% marcaron bueno

**A la pregunta # 11, “La organización del taller y el soporte logístico fueron apropiados”**

El 92% marcaron excelente, 8% marcaron bueno

**A la pregunta # 12, “La sesión o sesiones se cumplieron en el horario dispuesto”**

El 83% marcaron excelente, 17% marcaron bueno

### **Sugerencias**

- La creación de la Federación de Usuarios de Atlántico.
- Que las capacitaciones sean más seguidas para prepararnos más y de una mejor manera para así nosotros poder replicarla a los demás usuarios.
- Generar más espacios de encuentro con las directivas de Coosalud.