

**MISIÓN:**

Cuidar tus ojos para que veas cada momento de la vida.

**VISIÓN:**

Ser líderes en salud visual con presencia a nivel nacional, manteniendo nuestros principios mientras crecemos.

**VALORES:**

Honestidad – Respeto – Sentido de Pertenencia – Responsabilidad – Servicio Humanizado

**POLÍTICA DE CALIDAD:**

Nuestros esfuerzos están encaminados a prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente, a reducir de ser posible, eliminar la ocurrencia de eventos adversos para contar con una institución más segura, mediante el despliegue de metodologías científicamente probadas y la adopción de herramientas prácticas que mejoren las barreras de seguridad y establezcan un entorno seguro de la atención de salud, para todos los usuarios que accedan a nuestros servicios.

### **¿QUÉ ES DERECHO?**

Es la facultad que tenemos de hacer una cosa, de disponer de ella o exigir algo de una persona.

### **¿QUÉ ES DEBER?**

Es estar obligado a algo por una ley o norma

### **¿QUÉ ES SALUD?**

Es el máximo grado de bienestar físico, mental y social y de la capacidad de funcionamiento de un individuo u su comunidad, que va más allá de la ausencia de enfermedad.

### **¿QUÉ ES ENFERMEDAD?**

Es el desequilibrio entre el Bienestar físico, mental y social.

### **¿SABÍA USTED QUE LA SALUD ES UN DERECHO?**

El derecho a la salud hace parte de los derechos sociales, económicos y culturales consagrados en la constitución política de Colombia en su artículo 49.

## **DECALOGO DE DERECHOS DE LOS USUARIOS**

Resolución 13437 de 1991 por la cual se adopta:

Todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, género, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social:

1. Su derecho a elegir libremente el médico y en general los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud, que le presten la atención requerida dentro de los recursos disponibles del país.
2. Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico o profesional de salud visual.
3. Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
4. Su derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta, que solo con su autorización puedan ser conocidos.
5. Su derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.
6. Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
7. Su derecho a recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
8. Su derecho a que se le respete la voluntad de participar o no, en investigaciones.
9. Su derecho a que se le respete la voluntad de donar o no, sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
10. Su derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural, en la fase terminal de su enfermedad.

## **DECALOGO DE DEBERES DE LOS USUARIOS.**

Resolución 13437 de 1991 por la cual se adopta:

1. Colaborar con el cumplimiento de normas e instrucciones de organización Santa Lucía S.A.
2. Tratar con respeto y dignidad a las personas que lo atienden, a los pacientes y a las demás personas.
3. Respetar la intimidad de los otros pacientes.

4. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios de Organización Santa Lucía S.A.
5. Informar oportunamente de hechos dolosos que perciba durante su permanencia en Organización Santa Lucía S.A.
6. Dar información oportuna, clara, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud y de los hechos o situaciones causantes de su deterioro, para que Organización Santa Lucía pueda brindarle el cuidado apropiado.
7. Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún procedimiento.
8. Diligenciar el consentimiento informado, cuando el procedimiento lo amerite.
9. Reportar las quejas con el área de Servicio al Cliente a través de los medios destinados para ello como: e-mail, teléfono, fax o comunicación escrita.
10. Cancelar oportunamente los servicios.

## **ASOCIACION DE USUARIOS**

### **¿Qué es la asociación de usuarios?**

La asociación de usuarios es una agrupación de pacientes permanentes de la Organización Santa Lucía, que velarán por la calidad del servicio y la protección de los derechos de los usuarios.

### **¿Qué funciones tiene la Asociación de Usuarios?**

Para el cumplimiento de su objeto social la Asociación de Usuarios de Organización Santa Lucía desarrollará entre otras, las siguientes funciones:

- a. Brindar a los usuarios de Organización Santa Lucía la asesoría y acompañamiento para el ejercicio de sus derechos y obligaciones, de acuerdo con los reglamentos aprobados por la Junta de Administración.
- b. Sin perjuicio de la competencia asignada por Ley a las autoridades de vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud ni de las facultades del Defensor del Cliente de Organización Santa Lucía, la Asociación de Usuarios podrá atender quejas que presenten los afiliados sobre deficiencias en los servicios brindados y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
- c. Formular propuestas a la Gerencia General con la finalidad de que éstas sean a su vez presentadas ante la Junta Directiva.
- d. Fomentar canales de comunicación y cooperación con las asociaciones de usuarios de las IPS que hacen parte de la red de prestadores de servicios de salud de Organización Santa Lucía para mejorar la calidad de los servicios.
- e. Estimular la participación activa de los afiliados a Organización Santa Lucía en los programas de prevención y promoción que ésta desarrolle.

### **¿Quiénes pueden ser asociados?**

Para adquirir la calidad de asociado se requiere cumplir las condiciones de:

- Ser usuario de Organización Santa Lucía
- Ser mayor de edad
- Presentar solicitud de admisión ante la Junta de Administración, en la que manifieste expresamente su voluntad de acogerse al estatuto

## **POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)**

La participación es el derecho que tiene cada ciudadano/a y los colectivos a afectar las decisiones que afectan su bienestar, es decir, es el derecho a decidir sobre qué es el derecho a la salud y cómo se realiza y se cumple.

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de junio de 2017 adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

El Ministerio de Salud adelantó la formulación de la Política de Participación Social en Salud, a través de un proceso “participativo cualificado”, teniendo en cuenta la opinión tanto de las personas que son representativas de los espacios y mecanismos de participación social en salud como de los trabajadores que a lo largo de su trayectoria demostraron capacidades por su experiencia dentro de los procesos de participación en salud.

El objetivo de esta iniciativa dentro del Modelo Integral de Atención en Salud se reglamenta como un proceso de retroalimentación dinámico y constante, para mejorar su desempeño en los resultados en salud, implementando planes que incorporen cambios de procesos respecto a la participación social, mecanismos de incentivos financieros y mecanismos de difusión e información.

La política pública de participación social en salud (PPSS) busca dar respuestas a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco legal vigente y, por ende, a la realización del derecho humano de la participación que se encuentra vinculado bajo una lógica de interdependencia con el derecho a la salud.

### **¿Qué necesidades o problemáticas afectan la participación en salud?**

La visión de salud es limitada al sistema, a la enfermedad y a los servicios, aun no se logra que la Participación Social en Salud se vea como un derecho que se articula al derecho a la salud, ni mucho menos al bienestar.

La Falta de unicidad entre las leyes de participación hace que se conviertan a veces en obstáculos para participar.

Muchas veces las leyes no son coherentes entre sí y se prestan a interpretaciones que termina siendo “acomodadas” de acuerdo con los múltiples intereses de los actores.

Algunas veces las instituciones de salud (EPS, ESE, IPS, etc.) no respetan y garantizan la autonomía de la ciudadanía, sus organizaciones, las formas y/o mecanismos de participación, generando cooptación o control que les limita su capacidad de incidencia, lo que termina afectando los procesos participativos.

## ¿Cuáles son las responsabilidades de Organización Santa Lucía respecto a la PPSS?

1. Socialización de la Política de Participación Social.
2. Apoyo y acompañamiento a todas las instancias y espacios de participación
3. Mecanismos y espacios de participación.
4. Garantía de la transparencia de los procesos participativos
5. Garantía de derechos y oportunidades para todos los usuarios-ciudadanía.
6. Reconocimiento del derecho a la autonomía de las organizaciones sociales
7. Operación de las estrategias de gestión, comunicación y educación para el cumplimiento del marco estratégico y las líneas de acción de acuerdo a su competencia.
8. Gestionar recursos para los procesos de participación.

## ¿Cuáles son los ejes estratégicos de la PPSS?

- Fortalecimiento Institucional
- Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud
- Impulsar la cultura de la salud
- Control social
- Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión

Algunas formas de participación Comunitaria en Salud son:

- Los comités de participación comunitaria en salud (COPACOS).
- Los Comités de Ética Hospitalaria.
- Las Alianzas o Asociación de Usuarios

Organización Santa Lucía cuenta con la asociación de usuarios “**asousuariosOSL**” siempre atenta y disponible para generar espacios de participación comunitaria.