

DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN, EN LOS TEMAS DE INTERÉS EN SALUD Y EN EL DERECHO A LA SALUD

La Resolución 2063 de 2017 establece la Política de Participación Social en Salud, en la cual los actores de salud, entre ellos las Entidades administradoras de planes de beneficio deberán implementar anualmente un plan de acción para garantizar el derecho a la participación en conexión con el derecho a la salud dispuesto en la Ley estatutaria 1751 de 2015. Dicha política en su eje dos *“Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales”*, específicamente en su línea de acción A, indica: *“Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud”*.

Capital Salud EPSS garantiza la participación social mediante los diferentes espacios y/o mecanismos de participación social y ciudadana, así como la promoción en la conformación y funcionamiento de las 24 Asociaciones de Usuarios Ubicada de la siguiente forma: 1 en la ciudad de Bogotá y 23 en el departamento del Meta.

El plan de capacitación y educación para la promoción de la participación, en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud, se consolida mediante la articulación de una encuesta de percepción a las Asociaciones de Usuarios, y en segundo lugar en armonizar las estrategias de Información, Educación y Capacitación implementadas por el proceso de participación social de la entidad.

DIAGNÓSTICO DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN ASOCIACIONES DE USUARIOS

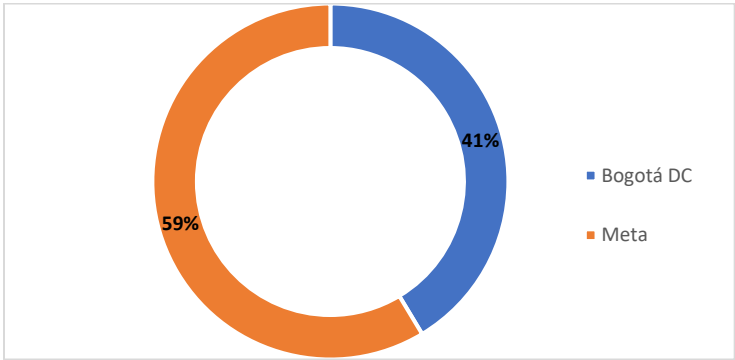
En el transcurso de la vigencia se diseñó un instrumento que mida la percepción de los integrantes de las asociaciones de usuarios de Bogotá y Meta, así como el uso de las herramientas digitales.

El instrumento es diseñado en la Plataforma de Forms de Office 365 y enviado a los diferentes grupos de WhatsApp y correo electrónicos integrantes de las asociaciones de. El cual tiene un total de 17 preguntas abiertas y cerradas, de las cuales están preguntas de: autorización de datos personas, preguntas de identificación y georreferenciación, usos de canales y herramientas digitales, temas e intereses de capacitación y educación.

La encuesta tuvo el alcance de 60 personas, de las cuales 58 personas equivalente al 97%, indicaron que son integrantes de las asociaciones de usuarios y 2 personas equivalente al 0,3% no pertenece a una de las 24 asociaciones de usuarios de Capital Salud EPSS.

Del 100% de las personas que indicaron que eran de una de las asociaciones de usuarios, se georreferencio de la siguiente forma, 59% son del departamento del meta y el 41% son de la ciudad de Bogotá.

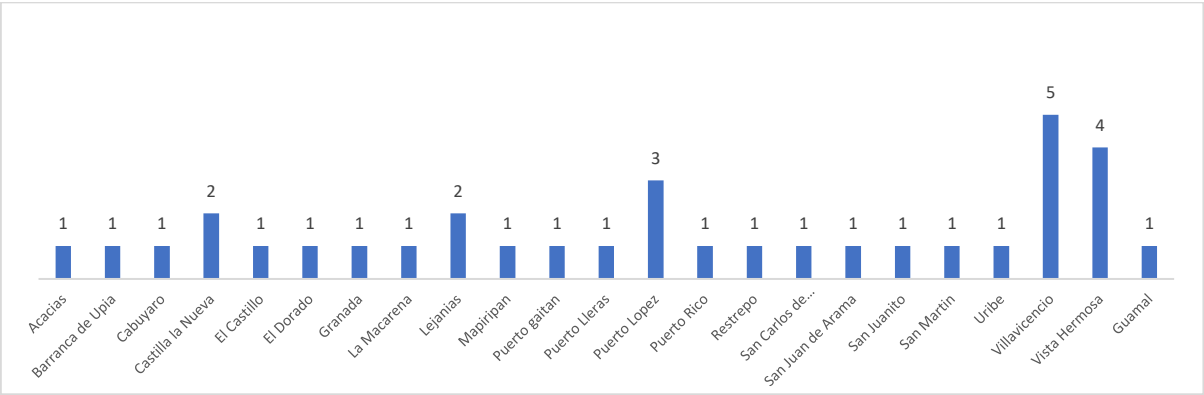
Gráfica: Encuetados por ubicación o georreferenciación.



Fuente: Encuesta forms Office 365.

De los usuarios del departamento del meta, contestaron los integrantes de las Asociaciones de Usuarios de la siguiente forma:

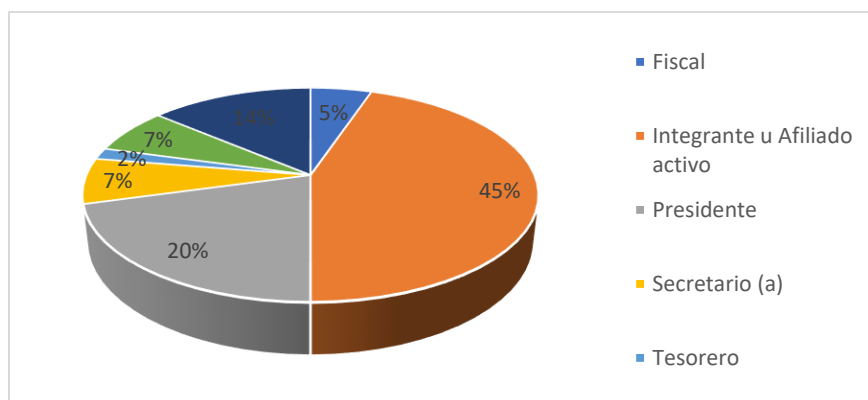
Gráfica: encuestados de la AU por municipios en el departamento del Meta



Fuente: Encuesta forms Office 365.

A la pregunta sobre el rol que desempeña en la Asociación de Usuarios, el 45% responde que integrante o afiliado activo (sin cargo), el 20% presidente (a), el 14% vocal o vocero, 7% secretario (a), el 7% vicepresidente (a), el 5% Fiscal y el 2% Tesorero (a).

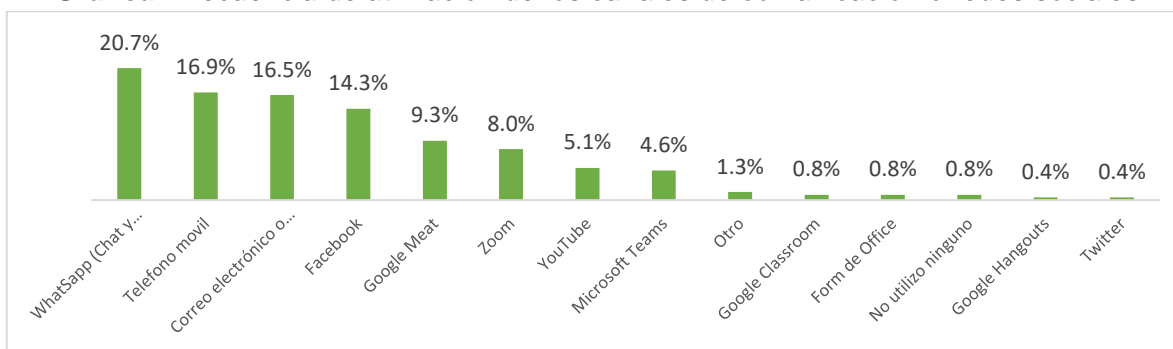
Gráfica: Rol desempeña en la Asociación de Usuarios



Fuente: Encuesta forms Office 365.

A la pregunta: ¿Cuáles son los canales de comunicación o redes sociales que utiliza?, el 20,7% de los asociados encuestados refieren que por WhatsApp (Chat y Videollamada), seguido 16,9% por Teléfono Móvil, el 16,5% por correo electrónico o email, el 14,3% por Facebook y el 9,3% por Google Meet.

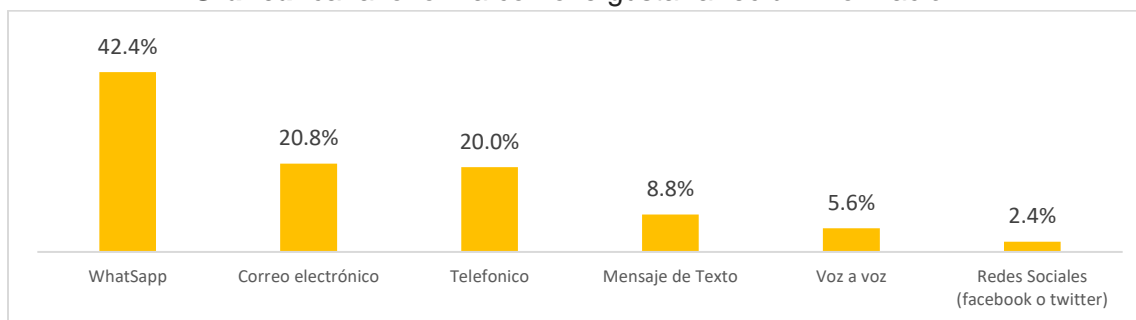
Gráfica: Frecuencia de utilización de los canales de comunicación o redes sociales



Fuente: Encuesta forms Office 365.

Referente a la forma como le gustaría que le comunicaran la información de las reuniones, capacitaciones o información de interés general de las Asociaciones de Usuarios, expresa el 42,4% por WhatsApp, el 20,8% por correo electrónico, el 20,0% por teléfono, el 8,8% por mensaje de texto, el 5,6% voz a voz y el 2,4% por redes sociales.

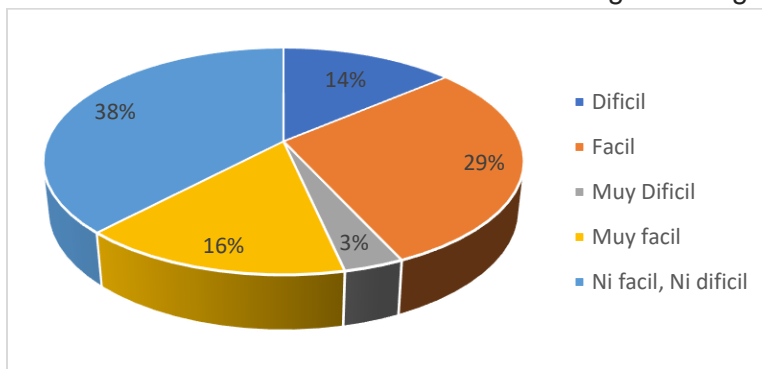
Gráfica: canal o forma como le gustaría recibir información.



Fuente: Encuesta forms Office 365.

Al preguntar a los asociados encuestados sobre la facilidad de utilizar las herramientas tecnológicas o digitales, el 38% refiere que ni fácil ni difícil, el 29% expresa que fácil, el 16% muy fácil, el 14% difícil y el 3% muy difícil.

Gráfica: Facilidad al utilizar herramientas tecnológicas o digitales

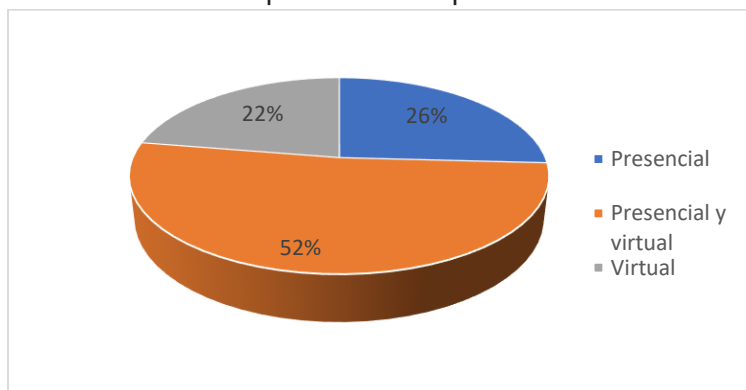


Fuente: Encuesta forms Office 365.

El 100% de los encuestados contestaron que es necesarias las capacitaciones a los integrantes de las asociaciones de usuarios.

Referente a la pregunta: ¿Como le gustaría recibir las capacitaciones mensuales?, el 52% de los asociados encuestado indicaron que, de manera presencial y virtual de manera simultánea, el 26% de manera presencial y el 22% de forma virtual.

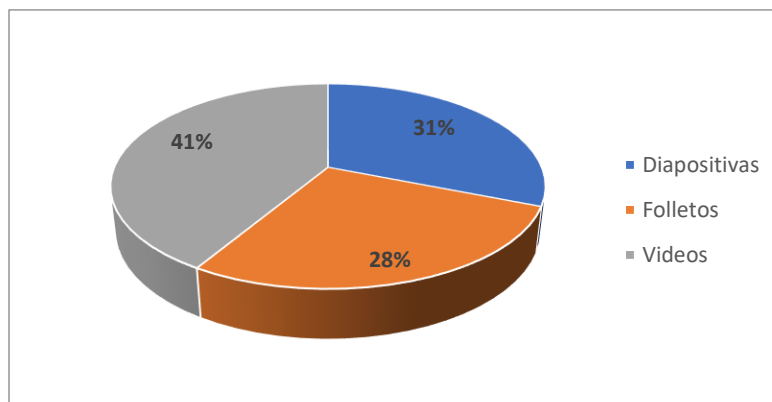
Gráfica: modalidad para recibir capacitaciones mensuales.



Fuente: Encuesta forms Office 365.

En referencia al material de apoyo de las capacitaciones, el 41% prefiere recibirlo por video, el 31% por diapositivas y 28% por folletos.

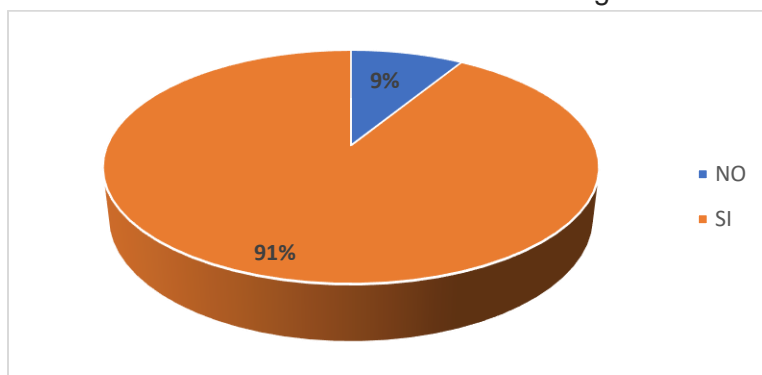
Gráfica: material de apoyo de las capacitaciones



Fuente: Encuesta forms Office 365.

A la pregunta sobre si le gustaría realizar un curso sobre el manejo de las herramientas digitales, el 91% responde que sí, y el 9% que no.

Gráfica: Curso sobre herramientas digitales.



Fuente: Encuesta forms Office 365.

A la pregunta: ¿Qué tema o temas de capacitación cree que debe recibir?, se observa que las palabras con mayor proporción de frecuencia son: Salud con el 25%, derechos con el 17%, usuarios con el 13%, deberes 12%, entre otros así:

Imagen: ¿Qué tema o temas de capacitación cree que debe recibir?

18 encuestados (35%) respondieron LA para esta pregunta.



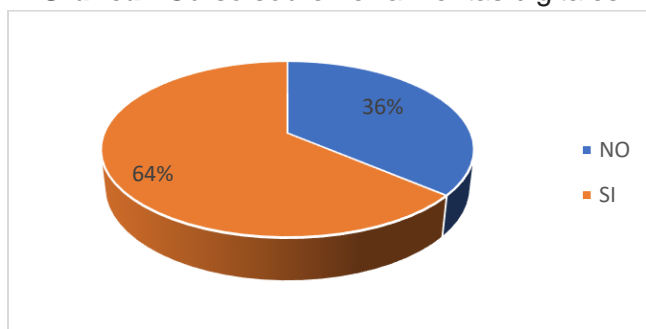
Fuente: Encuesta forms Office 365.

Ahora bien, los temas sugeridos de capacitación destacan los siguientes:

- Deberes y derechos de los usuarios.
- Proceso de certificación de discapacidad.
- Sistema general de seguridad social, legislación vigente sobre salud, mecanismos de participación ciudadana en salud, funcionamiento interno de la EPS (procesos).
- Sistema de salud, legislación.
- Servicios de la EPS, deberes y derechos como afiliado, convenios con IPS.
- Leyes relacionadas a los temas de salud.
- Funciones de la Asociación de usuarios.
- Ley 1751 y acordes a los derechos como usuario.
- Lo concerniente a la salud veedurías, control social etc.
- Sobre promoción y prevención de todas las enfermedades y temas relacionados con la salud.
- Participacion social en salud.
- Finanzas personales.
- Accesibilidad a equipos técnico para personas con discapacidad.

Para finalizar, se preguntó: ¿Sabe que es la Política Publica de Participacion Social en Salud?, a lo cual el 64% indica que Si, en comparación con el 36% que indica que no.

Gráfica: Curso sobre herramientas digitales.



Fuente: Encuesta forms Office 365.

CONCLUSIONES

Los asociados encuestados tienen mayor frecuencia de uso del WhatsApp y correo electrónico, por lo cual es importante crear o dar continuidad en el uso de los grupos o comunidad de WhatsApp, con el fin de compartir información, citas o recordatorios de reunión (es), capacitaciones, entre otras. Se recomienda el uso de las plataformas de Google Meet y Zoom Meetings como plataformas de videoconferencias para el desarrollo de reuniones y/o capacitaciones virtuales, y opcional Microsoft Teams. Se recomienda

socializar los canales de Facebook y Twitter de Capital Salud EPSS a los integrantes de las asociaciones, ya que en dichos canales se comparten información de interés general.

Con una proporción del 44,8% de los encuestados, indicaron facilidad en la utilización de las herramientas tecnológicas, contrario con el 55,2% que refieren no ser fácil, se infiere alternar reuniones y/o capacitaciones en modalidad presencial y virtual.

Se recomienda que se utilicen material de apoyo en las reuniones y/o capacitaciones con las formas de participación social, tales como Video en primer lugar y en segundo lugar diapositivas. De igual forma, replicar y remitir evidencias por los grupos de WhatsApp o correos electrónicos.

Se recomienda realizar capacitaciones o entregar información sobre el uso de los canales de atención no presenciales de la EPSs, realizar actividades de democracia o control social digital y proyectar actividades en forma de curso o seminario sobre el uso de las herramientas digitales. Se recomienda realizar video sobre la política de participación social en salud.

Para finalizar, los siguientes son los temas esenciales en el plan de capacitación de las asociaciones de usuarios, así:

- Deberes y derechos de los usuarios.
- Proceso de certificación de discapacidad.
- Sistema general de seguridad social, legislación vigente sobre salud, mecanismos de participación ciudadana en salud, funcionamiento interno de la EPS (procesos).
- Servicios de la EPS, deberes y derechos como afiliado, convenios con IPS.
- Funciones de la Asociación de usuarios.
- Ley 1751 y acordes a los derechos como usuario.
- Veedurías y control social.
- Promoción y prevención de la enfermedad y temas relacionados con la salud.
- Participación social en salud.
- Finanzas personales.

PLAN DE CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA PROMOCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN, EN LOS TEMAS DE INTERÉS EN SALUD Y EN EL DERECHO A LA SALUD

PRESENTACIÓN

En cumplimiento en la normatividad legal vigente, en especial en la Ley 100 de 1993, en su artículo 136, modificado por el artículo 3 de la ley 1438 de 2011, establece como principio del Sistema General de Seguridad Social en Salud, en su numeral 3.10, la participación social como una forma de intervención de la comunidad en la organización, control y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en su conjunto. En ese sentido la Ley 1751 de 2015 en su artículo 12, en el derecho fundamental de salud, también comprende accesoriamente el derecho de participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que lo afecten o interesen. En ese sentido y de acuerdo con el Decreto 1757 de 1994, la participación ciudadana es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos del presente documento se tendrán en cuenta los siguientes conceptos:

1. USUARIOS: Son los afiliados al Plan Obligatorio de Salud Subsidiado a través de Capital Salud EPS-S S.A.S. ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO.

2. PARTICIPACIÓN EN SALUD: Es aquella participación en donde las personas naturales y jurídicas participan a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

3. PARTICIPACIÓN COMUNITARIA: Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud

4. PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Es el ejercicio de los derechos y deberes del individuo para buscar su salud individual, familiar y colectiva y aportar a los procesos de planeación, gestión y veeduría en los servicios de salud.

Las formas de participación ciudadana son:

- Participación Social
- Participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud

1. PARTICIPACIÓN SOCIAL: Es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos. Se basa en los principios constitucionales de solidaridad,

equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. Comprende la **participación ciudadana y la comunitaria**.

2. PARTICIPACIÓN EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD: Es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

La Participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud se da a través del proceso adelantado junto con la comunidad conocido como Asociación de usuarios de Capital Salud EPS-S.

ALIANZA O ASOCIACIÓN DE USUARIOS: Como forma de participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud está definida como *“una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario”*. (Decreto 1757 de 1994), quienes se organizan en ejercicio de sus derechos, con el objetivo de garantizar la participación ciudadana en salud, velando por la adecuada prestación de los servicios de salud; con calidad, efectividad, oportunidad y defensa del afiliado. De acuerdo con el artículo 10 del Decreto 1757 de 1994, la Asociación de Usuarios es una agrupación de afiliados que tienen derecho a utilizar los servicios de salud el régimen Subsidiado y/o contributivo, velando por la defensa del afiliado y calidad en la prestación de los servicios de salud.

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL CAPITAL SALUD EPSS PARA LA VIGENCIAS 2021 - 2024

Capital Salud EPS-S está comprometida con la población afiliada a partir de la garantía al acceso efectivo y la calidad en la prestación de los servicios de salud, la atención oportuna, humanizada y la participación social activa, que permita construir conjuntamente entre asegurador, prestadores y afiliados, todas las acciones encaminadas a minimizar el riesgo de enfermar y que conlleven al fortalecimiento de las condiciones de vida de la población afiliada, en el marco del Derecho Fundamental a la Salud y de los principios del Aseguramiento establecidos en Ley 100 de 1993, la Ley 1122 de 2007 Capítulo IV, el Plan Decenal de Salud Pública PDSP 2012-2021, el cual busca avanzar hacia la garantía del goce efectivo del Derecho a la Salud, mejorar las condiciones de vida que modifican la situación de salud y disminuir la carga de enfermedad existente, la Ley Estatutaria 1751 de 2015 por la cual se regula el Derecho Fundamental a la Salud, y la Resolución 0429 del 2016 del Ministerio de Salud y Protección Social, que define la Política de Atención Integral en Salud a través del Modelo Integral de Atención en Salud-MIAS, la cual tiene por objeto generar las mejores condiciones en salud de la población mediante la regulación de las condiciones de intervención de los agentes hacia el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. Capital Salud EPS-S es una Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado y está constituida como una empresa de economía mixta, conformada por dos

socios, Bogotá DC., Distrito Capital y Salud Total EPS, comenzó su operación el 1º de julio de 2011.

Inicialmente Capital Salud se constituyó como una sociedad de economía mixta del tipo SAS, de duración indefinida, domiciliada en Bogotá, y cuyo objeto principal consiste en actuar como EPS en el régimen subsidiado del SGSSS dentro de su ámbito geográfico y régimen de influencia. Como resultado de los procesos de capitalización, de acuerdo con lo aprobado por la Asamblea de Accionistas de la EPS, según Acta No. 034 del 1 de noviembre de 2017, el Distrito Capital quedó como titular de un porcentaje accionario superior al noventa por ciento (90%) de las acciones en circulación, lo cual fue aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud – SNS mediante Resolución 9143 de agosto de 2018

MISIÓN: En el 2024 CAPITAL SALUD EPS será la EAPB reconocida por su enfoque social y humano, con estándares superiores de calidad, basados en la innovación de sus procesos y sostenibilidad financiera.

VISION: En el 2024 CAPITAL SALUD EPS será la EAPB reconocida por su enfoque social y humano, con estándares superiores de calidad, basados en la innovación de sus procesos y sostenibilidad financiera.

PRINCIPIOS: Integridad, Honestidad, Respeto y Ética corporativa.

VALORES: Compromiso en el resultado, Innovación, Empatía y Trabajo en equipo.

PROMESA DE SERVICIO: Prestar un servicio oportuno, integral y humanizada.

POLÍTICA DE CALIDAD: Estamos comprometidos en satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés mediante altos estándares de calidad, bajo un modelo de atención integral en salud, con enfoque en riesgos, social y humano, que propenda por la mejora continua del sistema integrado de gestión.

En este sentido con el siguiente Plan pretende impactar positivamente el siguiente **Objetivo Estratégico:** 6. Incrementar la fidelización y satisfacción de los usuarios.

Estrategia POA: Conocer al Usuario – Generar confianza al usuario:

Actividad estratégica: Generar espacios de diálogos ciudadanos que permitan la participación de los afiliados, para conocer sus necesidades e implementar mejoras en la atención del servicio prestado por la EPS.

FUNCIONES DEL PROCESO

El subproceso de Participación Social es responsable de coordinar, establecer y ejecutar acciones encaminadas al desarrollo de los mecanismos de participación ciudadana de nuestros afiliados, a través de las siguientes funciones:

- I. Brindar acompañamiento a los miembros de la asociación de usuarios en los municipios donde hace presencia Capital Salud EPS en la ciudad de Bogotá y en el departamento del Meta, para propender por el buen funcionamiento a través del seguimiento de las actividades propuestas y capacitaciones en temas de salud pública, legislación actual, deberes y derechos de los usuarios y formas de participación social para que sean veedores de los servicios de salud.
- II. Capacitar a la población afiliada de la EPS-S Capital Salud por medio de diálogos ciudadanos, Facebook Live, espacios educativos presenciales y virtuales y asambleas generales con el fin de brindar información en temas como derechos y deberes de los afiliados, procedimientos para la afiliación, movilidad, portabilidad, modelo de atención, normatividad vigente, entre otros.

EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

El subproceso de Participación Social está liderado por un profesional de participación social en la ciudad de Bogotá y un profesional de participación social en el departamento del Meta.

- I. **Asociaciones de Usuarios:** Capital Salud EPS-S el mecanismo que implementa para garantizar y fortalecer la participación ciudadana es la Asociación de Usuarios, mediante mesas de trabajo, grupos focales, charlas dirigidas a los afiliados de la EPS, las cuales se realizan mensualmente en los diferentes Puntos de Atención al Usuario-PAU, capacitaciones, asambleas, ferias de servicios y otros espacios comunitarios. Estas actividades son articuladas con los referentes de las Asociaciones de Usuarios de la EPS, de las Subredes Integradas de Prestación de Servicios de Salud Sur, Suroccidente, Norte, Centro Oriente, en Bogotá, y Meta, generando espacios de participación ciudadana y reuniones informativas continuas en temas de interés y fortalecimiento de la Asociación de Usuarios “Asocapital Salud”, dando cumplimiento al Decreto 1757 de 1994, la Política de Participación Social - PPSS (Resolución 2063 de 2017) y al plan estratégico de Capital Salud EPS-S.

Las capacitaciones realizadas a los afiliados están relacionadas con temas de normatividad vigente, Decreto 1757/1994, puntos de atención, portafolio de servicios y mecanismos de participación social y en espacios comunitarios tanto a nivel local como Distrital y Nacional.

Cuando un afiliado decide voluntariamente formar parte de la Asociación de Usuarios, la entidad realiza inscripción formal en el libro de afiliados de la Asociación de Usuarios, se ingresa la información del nuevo afiliado a la base de datos con su información de contacto (dirección, fecha de nacimiento, barrio, subred o IPS asignada etc).

Los afiliados podrán inscribirse de manera presencial o por correo electrónico: liderps@capitalsalud.gov.co o profesional.participacionsocial@capitalsalud.gov.co en los diferentes espacios de charlas y capacitaciones dirigidas a los afiliados de la EPS-S a nivel local, Distrital y/o Nacional, que se desarrollan en los puntos de atención al usuario PAU.

Capital Salud en concordancia con el decreto 1757 de 1994 y garantizando el derecho de participación social en la prestación de servicios de salud, promueve entre sus afiliados participar de la Asociación de Usuarios (forma de participación de la EAPB), la cual está constituida desde el 20 de enero del 2014 por usuarios del régimen contributivo y subsidiado, quienes propenden por la calidad del servicio y la defensa de los otros usuarios; AsoCapital en la ciudad de Bogotá se distribuye en 1 junta y 5 comités.

Cada comisión tiene funciones definidas:

Comisión de planeación: La comisión de planeación será la responsable de la formulación del futuro deseado para la asociación y con base en ese planteamiento, formulará las alternativas de acción y los mecanismos adecuados a seguir para alcanzar los objetivos propuestos haciendo seguimiento y evaluación periódica; así como, la determinación en la asignación de los recursos humanos y físicos necesarios.

Comisión de control social: El control social es una función de inspección y vigilancia de los ciudadanos al ejercicio de la gestión de la administración pública; se entiende por gestión todos los procesos, procedimientos, objetivos, políticas expresadas a través de programas y proyectos. En tal sentido la comisión tendrá las siguientes funciones. La comisión de Control Social ejercerá su gestión observando la forma de prestación de los servicios de salud a cargo de la Empresa Social del estado que corresponda.

Comisión de salud: La comisión de salud será la instancia canalizadora del estado de salud de los usuarios frente a EPS. En tal sentido requiere conocer las características en materia de salud de la población afiliada/usuario de los servicios que presta la EPS para sugerir propuestas para la atención de la población afiliada/usuario.

Comisión de comunicaciones: La comisión de comunicaciones le corresponderá promover la utilización de los diferentes canales y medios de comunicación, así como el apoyo para el diseño de estrategias comunicativas que contribuyan a la promoción de los procesos de Participación Social.

Comité de convivencia y conciliación: La comisión de convivencia y conciliación será la encargada de velar por la buena conducta de los asociados y adoptar las medidas a que haya lugar en las diferentes instancias.

En la Sucursal Meta tiene conformadas 22 asociaciones de usuarios, las cuales se encuentran en funcionamiento, estableciendo como espacio ordinario de reunión una vez al mes, espacio donde se tratan el tema de capacitación enviado por la coordinación de participación social y los asuntos de referencia de los asociados como son las Peticiones, Quejas y Reclamos.

INDICADORES DEL PLAN:

| ASOCIACIÓN DE USUARIOS | |
|---|-----------------------|
| Porcentaje de cumplimiento reuniones mensuales asociación de usuarios | Reuniones realizadas |
| | Reuniones programadas |

- ✓ **Indicador de Medición uno (1).**
- ✓ **Meta: 95% de cumplimiento.**

Se fortalecerá los medios informáticos de comunicación con los enlaces de las Asociaciones de Usuarios y representantes municipales (correo electrónico y telefónico), para el caso del departamento del meta.

Las Asociaciones de Usuarios deberán participar activamente y asistir a las actividades extramurales comunitarias y las reuniones programadas por los entes y las formas de participación social, para lo cual se deberá evidenciar dichos eventos con la lista de asistencia a estas actividades con actas.

II. Capacitaciones en deberes y derechos (Bogotá): Se realizan capacitaciones frecuentes en deberes y derechos a los usuarios en el momento de la afiliación, así como posteriormente a los integrantes de la Asociación de Usuarios.

Capacitaciones a la población afiliada (Meta): a través de esta estrategia se busca fortalecer acciones de información, comunicación y educación a los afiliados en los Puntos de Atención al Usuario en los municipios de Acacias, Granada y Villavicencio, brindando información en dos áreas: Temas de interés en Salud Publica y Deberes y Derechos en Salud.

| CAPACITACION EN DEBERES Y DERECHOS | |
|------------------------------------|---------------------|
| COBERTURA DE CAPACITACION | Personas proyectas |
| | Personas impactadas |

Indicador de Medición dos (2).

Meta: Aumento en el 05% en comparación al 2021

Periodicidad: Mensual.

Otros espacios de capacitación de la población afiliada son las Asambleas General de Usuarios, eventos que se realizan anualmente, en ese sentido es invitada la población afiliada y la Asociación de Usuarios de Capital Salud EPS-S, al alcalde del Municipio, al secretario de Salud, Gerente del Centro de Atención y representante de la IPS encargada de la entrega de medicamentos en el Municipio.

También se busca con este espacio fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y acercar la EPS-S a la comunidad con el fin de sensibilizar sobre el buen uso de los servicios de salud y fortalecimiento del sentido de pertenencia hacia CAPITAL SALUD EPS-S.

| ASAMBLEAS GENERAL DE USUARIOS | |
|-------------------------------|---|
| CAPACITACIONES A USUARIOS | Total usuarios capacitados en las asambleas |

Indicador de Medición 3.**Periodicidad:** Semestral**Meta departamento del Meta:** 250 Asistentes – Anual.**Meta Bogotá:** 50 Asistentes anual

| ASOCIACIÓN DE USUARIOS | |
|------------------------|--------------------------------|
| ASAMBLEAS REALIZADAS | Total de asambleas realizadas |
| | Total de asambleas programadas |

Indicador de Medición 4.**Periodicidad:** anual**Meta:** 100%

Nota Sucursal Meta: En el caso de no presencialidad del Profesional de Participación Social en las reuniones mensuales o en las actividades extramurales comunitaria deberá ser reemplazado por el representante municipal.

TEMA DE CAPACITACIÓN VIRTUAL (BOGOTÁ Y META)

En el desarrollo de las reuniones de la Asociación de Usuarios de Capital Salud EPS-S de la sucursal meta, se llevará a cabo con los siguientes temas:

- **ABRIL:** Discapacidad Poblaciones Especiales - Atención Integral, Diferencial y Humanizada.
- **MAYO:** Ayudas técnicas para población con discapacidad.
- **JUNIO:** Cuidado emocional.
- **JULIO:** Donación de órganos
- **SEPTIEMBRE:** 1- Modalidades de control social. 2- Democracia digital.
- **OCTUBRE:** Proyectos comunitarios – organizaciones sociales.
- **NOVIEMBRE:** Planeación y presupuesto participativo.

Las fechas de las reuniones y capacitaciones de los diferentes territorios, se establece de mutuo acuerdo con las Asociaciones de Usuarios respetando el principio de autonomía de las organizaciones.

DIALOGOS CIUDADANOS**MARZO:** 1er dialogo ciudadano.**MAYO:** 2do dialogo ciudadano.

RECURSOS E INVERSION EN EL PROYECTO ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE CAPITAL SALUD EPS-S

CAPITAL SALUD EPS-S como Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado para promover y lograr la realización del Asociación de usuarios dispondrá de:

1. POTENCIAL HUMANO

Para actividades no permanentes en el tiempo: Profesional de Participación Social. Desarrollarán actividades puntuales y de dedicación permanente.

Facilitador: son aquellas personas que desarrollan un tema de capacitación por su conocimiento u experiencia en el tema, puede ser recurso interno o externo.

RECURSOS LOGÍSTICOS O APAYO.

Lugar de las reuniones (si en las sucursales existe un espacio destinado para reuniones con capacidad para trabajar con el número de integrantes de la asociación de usuarios existente se realizará en la sucursal), en caso negativo, se alquilará o se solicitará prestado un salón de reuniones según las necesidades.

La proyección de la inversión (alquiler de salón, movilidad, materiales, refrigerios, etc.) la realizará cada sucursal de acuerdo con su organización, necesidades y costos.

Legalmente no existe obligación de asignar presupuesto alguno a la Asociación, y es necesario que los miembros de la asociación se sensibilicen de la situación.

2. RECURSO FINANCIERO

En el caso de requerir recursos financieros para desarrollar actividades educativas o despliegue de estrategias de participación social, se realiza solicitud formal a la dirección de atención al usuario para su visto bueno, quien determina la disponibilidad presupuestal.

3. PERIFONEO

Este medio de comunicación es eficiente para la convocatoria de las reuniones de las Asambleas Generales de Usuarios, sobre todo en los municipios donde hace presencia Capital Salud EPS-S en la sucursal meta.

CRONOGRAMA DE REUNIONES ASOCIACIONES DE USUARIOS.

