

	<b>FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN</b> MACROPROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL	<b>CÓDIGO:</b> F02-GA
		<b>VERSIÓN:</b> V2.5-2019

Acta No.: \_\_\_\_\_ Lugar: \_\_\_\_\_

Fecha: 19 MAYO 2022 Hora Inicio: 9 AM Hora Final: 10+30 AM

TEMA DE LA REUNIÓN: II DIÁLOGOS CIUDADANOS CAPITAL SALUD

INVITADOS (Marcar con una "X" si hay un listado de firmas adjunto X )

NOMBRE	CARGO	AREA	ASISTENTE	AUSENTE
Carlos Eduardo Zapata	Usuario	Asociación Fontibón	X	
Gustavo Romero	Usuario	Asociación Fontibón	X	
Zaida de Romero	Usuario	Asociación Fontibón	X	
Wilson Eduardo Sánchez	Usuario	Copacos Fontibón	X	
María Claudia Córdoba	Usuario	Copacos Fontibón	X	
Olga Jiménez Triana	Usuario	Asociación Capital Salud	X	
Luz Marleny Cruz	Usuario	Asociación Capital Salud	X	
Ligia Chimbi	Usuario	Asociación Capital Salud	X	
Liliana Ariza	Comunicadora Social	Capital salud	X	
José Orlando Ángel	Director Administrativo y Financiero	Capital salud	X	
Angélica Lozano Guarnizo	Directora Atención al Usuario	Capital salud	X	
Omar Perilla	Gerente	Capital salud	X	

## 1. AGENDA DE LA REUNIÓN

No.	PUNTO	RESPONSABLE
1)	Saludo bienvenida	Comunicadora social-Gerente
2)	Planteamientos y solicitudes	Usuarios
3)	Respuestas-cierre	Gerente-Usuarios

## 2. DESARROLLO DE LA REUNIÓN / CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta normatividad vigente: Ley 850 del 2003, Veedurías Ciudadanas y Control Social, Ley 1757 del 2015, Artículo 57 de Rendición de Cuentas, Protocolo de Rendición de Cuentas de la Secretaría General, Directiva 005 de 2020 Gobierno Abierto de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Lineamientos Técnicos de la Veeduría Distrital, Recomendación del Departamento Administrativo de la Función Pública y Política Pública de Participación Social en Salud; se da inicio al II Diálogo Ciudadano como parte de la preparación al proceso de Control Social y Rendición de Cuentas, que se desarrollará el próximo 24 de junio de 2022 y será transmitido por las redes sociales de Capital Salud.

Dialogo inicia con la bienvenida a todos los asistentes de manera presencial: Asociación de Usuarios y Copacos de Fontibón, usuarias de la Asociación de Capital Salud-AsoCapital y todos los integrantes que están de manera virtual en la ciudad de Bogotá y el departamento de Meta.

El Dr. Omar Perilla Ballesteros Gerente General de Capital Salud EPS-S saluda a los asistentes presenciales y virtuales, afirmando que se busca que el diálogo sea de cara a los usuarios para

conocer las inquietudes y dificultades que están viviendo hoy; reflexiona en torno a los tiempos de pandemia después de dos años difíciles en la prestación del servicio, tanto para Capital Salud como para las subredes y las IPS que hacen parte de la red de Capital.

El Dr. Perilla hace un reconocimiento a los asistentes presenciales tanto de Fontibón como de Asocapital Bogotá; Olga Jiménez, Carlos Zapata, Claudia Córdoba, Luz Marley Cruz, Zaida de Romero y Gustavo Romero; Gerente comenta trabajó con usuarios de la mano precisamente en el momento de la pandemia, menciona que desde Capital se hace un gran reconocimiento a las asociaciones de usuarios que han apoyado a Capital Salud en todo momento.

Gerente da la palabra a los asistentes, la Sra. María Claudia Córdoba se presenta y menciona es representante de los Copacos de Fontibón; el requerimiento que hace es frente al PAU de Capital Salud en su localidad, *...“porque es muy dispendioso llegar hasta la caracas con segunda o al norte”...* también solicita que se pueda autorizar todas las ordenes médicas en un solo lugar, porque a veces deben ir a otras subredes y no autorizan en Fontibón, por lo que solicitan volver a abrir *“ese centro de autorizaciones”*.

Gerente comenta que tienen en proyecto empezar a disminuir las solicitudes de autorización, espera que los usuarios no tengan que hacer esos trámites y adiciona se ha logrado con algunas instituciones porque es normativa la minimización de trámites. Dr., Perilla informa hay un periodo de transición para los pacientes que son oncológicos, frente a la atención en la red prestadora tanto pública como privada; ahora el usuario no requiere de una autorización para cada servicio, sino que se hace la atención integral del usuario.

Pacientes con patologías como (HIV Infección por el virus de inmunodeficiencia humana) no requieren autorizaciones previas para recibir atención y para las personas con discapacidad se adelantan acciones para minimizar los trámites. Gerente añade estamos saliendo de la pandemia y hay muchas consultas, cirugías, exámenes de laboratorio que estaban represados por la pandemia; por la misma razón se cerró odontología, sin embargo, ya se están restaurando los servicios.

Las IPS y Capital Salud seguirá teniendo puntos de atención PAU para trámites administrativos; para consultas con especialistas se agendará directamente desde las subredes, hospitales y clínicas privadas que atienden nuestros usuarios, se validará la pertinencia del punto en Fontibón.

Gerente comenta están revisando como en las localidades tienen unos puntos matrices, sobre todo en centros comerciales, en puntos con fácil acceso que sean agradables, que los afiliados puedan concurrir fácilmente en un ambiente cómodo; el objetivo a futuro es que el usuario no tenga que ir a buscar una autorización sino que la IPS que genere el servicio de remisión se comunique directamente con Capital Salud, internamente se genere la autorización y Capital Salud llame al usuario para informar de la cita; de esta manera se está haciendo con el Instituto Nacional de Cancerología y con los proveedores que manejan los pacientes algunos de alto costo.

Con relación al decreto 441 el Dr. Perilla menciona que empiezan a cumplirlo transitoriamente; el Ministerio de Salud presentó el decreto mediante el cual se actualizan las condiciones de contratación entre los actores del sistema de salud, también establece mecanismos para protección de los usuarios y regula temas de facturación y pago, busca eliminar las autorizaciones para la prestación de servicios de ciertas enfermedades priorizadas como el cáncer en niños y en adultos y el VIH. El prestador o el proveedor realizará el trámite ante la entidad responsable de pago.

La Sra. Luz Marleny Cruz, pregunta sobre entrega de medicamentos en la Subred Centro Oriente, hay problemas en la entrega completa, hay unos que los entregan en Audifarma y otros que se deben autorizar...*es algo como tedioso estar uno por una pasta o dos pastillas, va a autorizar y luego regresarse uno a la Audifarma para reclamar*”. A las personas en condición de discapacidad les ha tocado; hay medicamentos que son básicos como los que son para hipertensos y de las personas de

programas especiales.

La otra pregunta de la Sra. Luz, se relaciona con la falta de médicos para la atención, médicos especialistas *“...yo por ejemplo necesito un ortopedista y me toca rebuscar y rebuscar y créame que no se consigue en la subred...represento la subred de centro oriente, vengo del hospital La Victoria en la cual tenemos un tema terrible, en implementos, en cuanto a ensure, hay muchas cosas que no tenemos allá, esa es mi preocupación”*. Médicos internistas no tenemos y se necesitan, el médico básico nos da la orden para que vayamos a sacar una cita con un especialista y no la conseguimos, también quisiera saber del presupuesto de la subred Centro Oriente.

El Dr. Omar responde, a raíz de la pandemia hubo escasez de medicamentos en el mundo, Colombia importa materias primas, produce y sintetiza medicamentos, por eso lo llamamos reciproco; Colombia tiene unos buenos laboratorios, pero tiene que importar las materias primas para producir los medicamentos; estamos trabajando muy de la mano con nuestros dispensadores de medicamentos para que los usuarios tengan los medicamentos.

En la actualidad nos estamos reuniendo con cada una de las subredes para revisar como esta Capital con los pagos, qué le debemos a las subredes y terminar con los saldos que estén pendientes, tenemos toda la disponibilidad de saldar saldos y liquidar esos contratos para que ellos también tengan los recursos, en eso estamos trabajando. Nosotros esperamos que antes de julio que esta el compromiso con la Superintendencia Nacional de Salud hayamos liquidado todos los contratos pendientes y los saldos que tengamos que pagar.

Con relación a medicina interna las subredes han venido trabajando buscando médicos, se revisará que hacer para tener buenos especialistas y tener un buen agendamiento para atender a nuestros usuarios en las subredes, esto para medicina interna, ortopedia y cirugía estamos mirando; también tomamos otra decisión y es que en aquellas subredes donde se tenga dificultades con algunas especialidades se está trasladando a la red privada para que la atención tenga continuidad y no haya interrupción en la prestación del servicio; eso se ha venido trabajando con la Secretaria de Salud, con las 4 subredes, Capital Salud y también la red privada para que atiendan los usuarios, esos 3 elementos los tenemos en la mesa y estamos trabajándole a ello.

La Sra. Luz Marleny menciona que cuando *“no se consigue una consulta en centro oriente lo mandan a uno al sur y por el hecho de que la orden diga centro oriente y lo mandan a uno al sur lo devuelven”*.

El Dr. Omar responde que indudablemente las subredes tienen la autonomía para el agendamiento, le vamos a pedir a las subredes que los atiendan y que no los devuelvan porque si ya le asignaron la cita pues no perderla; es un tema que la próxima semana se llevará a un comité específico que estamos trabajando, primero que tengan suficiente oferta, segundo que si por algún motivo le ofrecieron la cita en otra parte pueda ser atendido y no devuelven a los usuarios, lo ideal es que los atiendan cerca de su casa, para eso están los centros de atención como apoyo.

Gerente solicita de la colaboración de los usuarios asistentes para empezar a hacer el censo de los pacientes que tienen discapacidad, porque esos pacientes se van a priorizar con el programa Salud a su Barrio, para llevarle los medicamentos, hacer los exámenes de control y para consultas; se requiere que cada una de las subredes prioricen esta población para contactarlos y empezar a trabajar este tema; eso es una orden del señor secretario de salud que priorizara a las personas que tienen limitación para movilidad, con discapacidad cognitiva es decir alguna dificultad sensorial o intelectual y poderlos atender en la casa directamente. Como asociación de usuarios pueden ayudar también, la idea es que podamos atenderlos directamente en la casa, es que para eso son los programas para que la población acceda fácilmente al servicio de salud sin ningún tipo de barreras.

El señor Carlos Zapata en representación de la Asociación de Fontibón, informa del *“esfuerzo de lo que venimos trabajando hace tiempos para poner el punto de atención de Capital Salud en la localidad,*

*debido a la población que tenemos” y del incremento de la población en un 50-60% y por eso se colapsa el servicio de salud del régimen subsidiado y contributivo. Usuario solicita una explicación de cómo está trabajando Capital Salud para el punto de atención proyectándolo en un “corto, mediano y largo plazo”; solicita que Capital Salud mire como gestiona el punto de atención, porque el desplazamiento afecta a todos en general y la mayoría de usuarios son adultos mayores, que, por salud, por economía y por tiempo no pueden esperar tanto a donde los envíen; el llamado lo hace para Capital Salud y para la Secretaría de Salud.*

El Dr. Omar responde que el compromiso es total, informa hay un tema y es la coyuntura electoral y la ley de garantías, Capital Salud siendo del sector salud tiene algunas restricciones y una vez pasen estas restricciones lo vamos a hacer para que ustedes tengan la tranquilidad de que el desplazamiento no sea mayor, eso es lo que buscamos nosotros. Salud a su barrio, es acercar los servicios de salud a la población, pero a la población más vulnerable adultos mayores, personas en condición de discapacidad, gestantes y niños menores de 5 años, de ahí en adelante el resto de población como usuarios con enfermedades de alto costo, pacientes con cáncer, con enfermedades huérfanas, etc.

Ya hicieron los barridos las subredes, un trabajo grande pero ya estamos empezando a focalizar a la población, a definirla y una vez entre en el programa ese paciente no va a tener que desplazarse mucho, porque eso tiene costos económicos y costos en tiempo; eso genera limitaciones, queremos ir a las casas y lo vamos a hacer entre todas las entidades que participamos en el sector, tanto públicas como privadas.

Olga Jiménez usuaria de AsoCapital se presenta y menciona también pertenece al hospital de La Victoria y de la subred Centro Oriente, menciona situación que le ocurrió ese día con la cita de neumología la cual perdió porque *“el Dr. no me quiso atender”*, dado que le llamo mientras facturaba; el otro tema es el de las autorizaciones... *“muchacha no tiene para el transporte”*, llaman para informar que se presente para la cita le dicen *...venga tal día y no atienden...que no hay agenda o que después lo llaman, eso es mentira”*.

Gerente indaga con la Sra. Olga Jiménez frente al lugar en el que le ocurre esa situación y ella responde que en Santa Clara y que también ocurre con neurología, adiciona la entrega de medicamentos es incompleta. El Gerente refiere van a revisar el tema con la subred para mirar que dificultades que se tienen y con lo del neumólogo se colocará *“la quejita a la subred”*, que son los responsables de la garantía del servicio de salud, tenemos que tener la flexibilidad con nuestros usuarios.

El señor Gustavo Romero usuario de Fontibón menciona ha escuchado muy poquito de lo que se ha planteado, reitera la necesidad del PAU en Fontibón... *“porque nosotros servimos a la comunidad y es una parte de Bogotá...demasiado adulto”*, menciona se moviliza en una silla de ruedas y es difícil encontrar a una persona para que le colabore hasta Kennedy o hasta misericordia o a donde sea, a veces los puntos son difíciles para ingresar. Usuario menciona Fontibón tiene 13.600 personas en condición de discapacidad, y para las personas ellas y para el adulto mayor es difícil, pero lo hacen porque la gente lo necesita, el sr Gustavo solicita habilitar el punto de la unidad Boston ya que ahí está el espacio.

Dr. Perilla menciona que se habían cerrado los puntos de atención dentro de los hospitales por la pandemia y menciona todavía no se ha ido del todo, ha disminuido mucho pero continúa; se hablará con las 4 subredes para que se pueda abrir puntos de atención donde teníamos, inicialmente para orientación, recepción y trámites de autorizaciones dependiendo del volumen y necesidad; este es un compromiso y le vamos a hacer un seguimiento se expondrá en el próximo comité, la idea es que los servicios estén cerca para que sea más eficiente.

La señora Ligia Chimbi menciona que no es solo en el hospital de la Victoria que han quitado medios sino en todas las subredes, están sin algunos especialistas... *“se han ido muchos porque la gerente de*



**FORMATO DE ACTA DE REUNIÓN**  
MACROPROCESO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA  
PROCESO DE GESTIÓN DOCUMENTAL

**CÓDIGO:**  
F02-GA

**VERSIÓN:**  
V2.5-2019

*la Victoria ha cambiado muchas cosas internamente con cosas terribles, entonces los afectados somos nosotros los usuarios”.*

Gerente responde a la Sra. Ligia, vamos a trabajar y tenemos que resolver el problema del acceso de nuestros usuarios a medicina general y a las especialidades, vamos a mirar que otras estrategias tenemos estamos pensando también en trabajar en telemedicina, vamos a trabajar conjuntamente con las subredes y con la red privada la consecución de más especialistas para que puedan tener más oferta de agenda y para que también puedan acceder a aquellos centros de salud que les permita el desplazamiento.

A sido difícil, salir de pandemia está generando un gran volumen de servicios, no solamente Capital, las subredes están colapsadas al igual que la red prestadora de servicios, tenemos que mirar estrategias para ir atendiendo a nuestros usuarios y mejorar la satisfacción del usuario; ese es un compromiso del señor secretario, los entes de las subredes y el equipo de Capital salud.

En aquello que no seamos capaces indudablemente le vamos a decir nos va tocar esperar un poquito, pero en donde nosotros podamos claro que sí, cuenten con nosotros y con las asociaciones de las localidades vamos a trabajar de la mano para ver cómo vamos resolviendo problema por problema.

Usuario Carlos Zapata le informa al Dr. Perilla es muy importante que ustedes vean a las formas de participación como sus aliados, nosotros estamos dispuestos a prestar un buen servicio como lo hemos venido haciendo, pero miramos que es una necesidad tratar una serie de inconvenientes y las maneras de acceso se deben corregir, necesitamos nos miren como sus aliados que nos tengan en cuenta, estamos dispuestos a ponernos la camiseta.

Gerente responde Carlos claro que sí, para nosotros es fundamental ...” *totalmente de acuerdo ustedes son los ojos de nosotros y son los ojos de la necesidad de los usuarios, son las personas que representan a los usuarios*”, nosotros queremos empezar a trabajar de manera presencial en las localidades, queremos estar con ustedes de la mano buscando soluciones rápidas para el acceso al servicio de nuestros usuarios tanto en la red pública como en la red privada.

La Dra. Angélica directora de atención al usuario menciona Capital Salud ya ha participado en Fontibón en dos reuniones, de hecho, una de estas reuniones surge con el Dr. Perilla, se evidencia que se hace necesario hacerla con la Supersalud pues porque es un problema que se interviene en conjunto, en la subred sur occidente hemos abarcado ya todas las localidades, bosa, pablo vi, Kennedy, Fontibón y con Puente Aranda.

Gerente Omar Perilla menciona vamos a seguir haciéndolas en las otras localidades, cuenten con eso, se llevarán las dificultades y en las reuniones vamos a tener las respuestas, en aquello que fuimos capaz de cumplir y en lo que no también les decimos y por qué no hemos sido capaz. En ese orden de ideas queremos trabajar de la mano con ustedes.

El señor Gustavo informa que otro problema en la localidad de Fontibón es con los medicamentos, hay 4 Audifarma en ese sector, pero las entregas son incompletas porque no hay disponibilidad de medicamentos y los usuarios deben ir a Kennedy; cuando Capital autoriza los medicamentos, se debe llenar un formato en Audifarma y entregan los medicamentos a los 8 días.

Gerente le informa se está trabajando con Audifarma el tema de las autorizaciones, para que el usuario no tenga que esperar si no que Capital Salud se las envíe, el usuario suministra el número de documento y con el de documento baja la autorización y le dispensa el medicamento, eso lo venimos haciendo y ha funcionado en el PAU de Kennedy, se hizo la prueba piloto, si teníamos dificultades las corregíamos vemos que el tema esta funcionado bien y lo vamos a empezar a en todas las unidades de Audifarma.



En principio lo que se va hacer es la priorización de las personas y los vamos a incluir en el programa de Salud a mi barrio, en segundo mejorar la oferta de especialistas en las subredes, el tercer elemento es la entrega de medicamentos que se validará en cuanto termine la ley de garantías como se complementan los servicios, revisar si los medicamentos los podemos entregar directamente en la casa a las personas que tienen patologías crónicas.

Durante la sesión llegaron preguntas por el canal virtual, las cuales son resueltas por el gerente; el señor Omar Sarta menciona tiene Capital Salud como EPS, consiguió trabajo y quiere seguir con nosotros ¿qué debe hacer?

Gerente informa que cuando un afiliado nuestro esta en régimen subsidiado y consigue trabajo, lo que tiene que hacer es traslado de régimen puede ingresar a la página de Capital Salud bajar el formulario, diligenciarlo y radicarlo para hacer el cambio. La Dra. Angélica complementa que básicamente lo que tienen que hacer es ingresar a la página, bajar el formulario para hacer el traslado, lo diligencia y envía, también lo puede hacer llegar a cualquier punto de atención de manera presencial.

El señor Carlos Cárdenas pregunta ¿Qué se está haciendo para reducir las filas?, el Dr. Perilla comenta eso es una orden de la Sra. Alcaldesa, donde nosotros tenemos que terminar las filas en Capital y estamos trabajando para ello; lo primero es que estamos con las subredes y con red privada como no ponemos a voltear a nuestros usuarios con las autorizaciones, ya empezamos con algunas y vamos a seguir con otras para poder disminuir el tema de las filas, cuando se nos aglomera tenemos unas estrategias que implementamos para que la fila vaya reduciéndose atendiendo a la población.

La señora Ingrid Falla menciona que Engativá tiene 14 mil personas con discapacidad, le parece muy bueno que envíen los medicamentos a domicilio. Gerente responde si lo vamos a hacer, de hecho, a raíz de esta reunión nos vamos a sentar con la secretaria de participación social para mirar el censo de pacientes discapacitados y cuántos de ellos están censados en Capital y esa va a hacer la línea de base para empezar a intervenir con Salud en mi barrio, ya lo estamos haciendo.

La señora Andrea Zuluaga pregunta si Capital Salud se va a quedar con las mismas IPS y los mismos hospitales o si se van a ampliar a los privados, gerente menciona que se está esta haciendo una estructuración de la nueva red prestadora de servicios de salud, nuestros prestadores primarios básicos son las 4 subredes y con ellos tenemos un relacionamiento y queremos que presten más servicios, pero aquellos servicios que definitivamente las subredes no presten, nosotros vamos a hacer convocatorias públicas para que clínicas y hospitales en la ciudad de Bogotá se presenten, compitan y quedemos con los mejores para la atención de nuestra población.

Andrés Camejo pregunta ¿Cómo están las finanzas de la EPS y si es estable económicamente? Gerente les informa Capital salud hoy está intervenida, estamos en una medida de recuperación por parte de la superintendencia, esa medida ya lleva 7 años y este es el último año, hemos venido trabajando muy fuertemente buscando la sostenibilidad financiera de Capital Salud, adicionalmente el Distrito a capitalizado a Capital durante 5 años, esa es una labor y compromiso con Capital y con su población pobre y vulnerable. Muy pocas ciudades capitalizan de la manera que lo ha hecho el Distrito Capital, y hemos venido mejorando los indicadores financieros ha sido difícil en estos momentos por la alta demanda de servicios, pero venimos trabajando para llevar a Capital a una sostenibilidad financiera.

La señora Floralba González pregunta ¿Qué servicios podemos tener a través del nuevo número de llamadas? El Dr Perilla menciona que en el call center se tienen servicios para autorizaciones de medicamentos, orientación en la afiliación y afiliaciones, también se atienden necesidades de oxígenos, información y orientación de todo el tema de covid-19. También se informa como un usuario puede continuar con su afiliación cuando se va para otra ciudad y como se traslada un usuario de subsidiado a contributivo y viceversa, sin tener que cambiar de EPS.

Finalmente, el Dr. Perilla y la Dra. Angélica Lozano agradece a las personas que asistieron de manera

presencial, al equipo de Capital Salud, a los representantes de las asociaciones de usuarios por el tiempo y disposición que han tenido para con Capital Salud y seguir trabajando; este es uno de los elementos fundamentales debemos trabajar de la mano, como lo han venido haciendo, ustedes son la voz de nuestros usuarios en la comunidad y tenemos que escucharlos.

En ese orden de ideas queremos seguir trabajando de la mano con ustedes, van a encontrar en el equipo de Capital unos amigos que tienen que estar dispuestos a la atención de cualquier requerimiento que la comunidad nos demande en servicios de salud, de igual manera agradece a todos los asistentes de manera virtual en la ciudad de Bogotá y el departamento del Meta por habernos acompañado en esta sesión, Dr. Perilla les invita para que acompañen la próxima sesión, Rendición de Cuentas el día 24 de junio de 2022 la cual será transmitida a través de las redes sociales de la entidad.





**OMAR PERILLA BALLESTEROS**  
Gerente  
CAPITAL SALUD EPS-S

**ANGELICA LOZANO GUARNIZO**  
Directora Atención al Usuario  
CAPITAL SALUD EPS-S

Elaboró: Milena Rodríguez Ramírez  
Profesional de Participación