

GESTIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL

Durante el año 2019 de afiliados a Capital salud, donde se brinda información mediante charlas y capacitaciones, en temas relacionados con normatividad vigente, Decreto 1757/1994, puntos de atención y dispensación de medicamentos, portafolio de servicios y mecanismos de participación social tanto a nivel local como Distrital y Nacional.

- 1. Elaboración del plan de acción de participación social de Capital Salud EPS-S para el 2019:** Dando alcance a los lineamientos de la política pública de participación social en salud, el cual fue radicado el 15 de febrero del 2019 en la SDS.
- 2. Participación de la oficina en espacios locales, Distritales y Nacionales con el fin de consolidar procesos de participación social:**

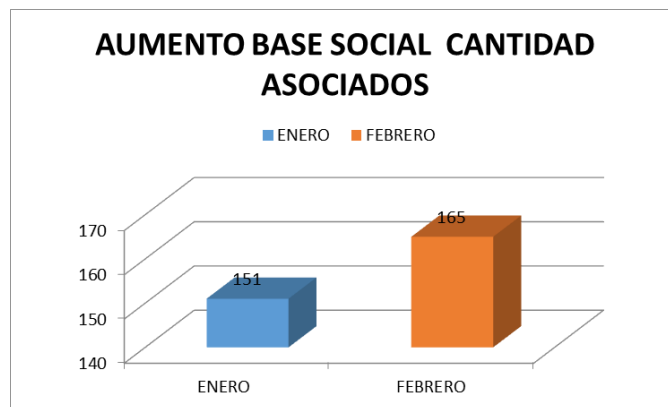
Mes	Afiliados capacitados
Enero	2078

Nota: Las diferentes charlas y capacitaciones fueron cargadas efectivamente en la plataforma SIDMA.

3. Incremento de la base social durante el 2019:

La inscripción de nuevos afiliados a la Asociación de usuarios se ha generado en diferentes espacios con la comunidad, donde se generan acciones de participación social articulados entre los comités de trabajo de la Asociación, auxiliar de charlas en PAU y participación social de la EPSS, dando alcance al plan estratégico de Capital Salud EPS-S, al Decreto 1757 de 1994 y a la política de participación social, Resolución 2063 del 2017.

AUMENTO BASE SOCIAL 2019	
MES	CANTIDAD ASOCIADOS
ENERO	151
FEBRERO	165



4. Presentación de informes SDS:

Informe de gestión trimestral (Resolución 2063 del 2017)		
Trimestre	Periodo	Fecha de radicación
IV	Octubre, Noviembre y Diciembre	21 de enero 2019

Mes	Informe reporte de meta
Enero	18 de enero 2019

5. Encuestas de satisfacción de la Asociación de usuarios:

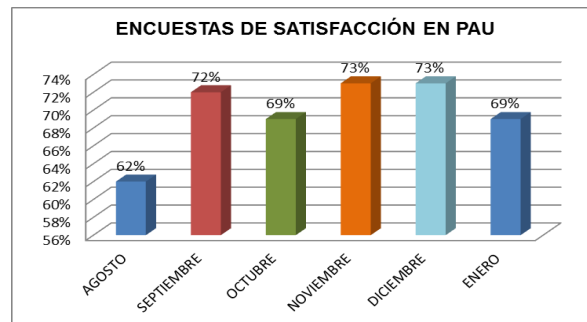
Los integrantes de la Asociación de usuarios, realizaron visitas de veeduría en los PAU y realizaron la aplicación de encuestas de satisfacción a los afiliados de los Puntos de Atención al Usuario, (instrumento de la caja de herramientas de participación social) la cual mide los siguientes ítems como excelente, bueno, regular o malo:

- ✓ Atención en los PAU de Capital Salud EPS-S
- ✓ Tiempos de espera en los diferentes PAU de Capital Salud EPS-S
- ✓ ¿Sus trámites de autorización o información fueron resueltos efectivamente en el punto de atención?

Esta información es tabulada, y arroja los resultados de satisfacción con base a los siguientes rangos:

RANGOS		
0%	49%	Inferior
50%	80%	Medio
80%	100%	Superior

Por ende se estima que la satisfacción percibida por los afiliados en relación con la atención en los diferentes Puntos de Atención al Usuario (PAU), se mantuvo en un rango medio, donde el índice porcentual inferior fue en el mes de enero 2019 con un 69%, disminuyendo en un 4% en comparación con el mes de noviembre y diciembre del 2018, tal y como se evidencia en la siguiente gráfica:



6. Política de Participación social de Capital Salud EPSS

Capital Salud EPS-S, realizó la política de participación social en la entidad con base al Decreto 1757 de 1994, Decreto 503 de 2011, Decreto 507 del 2013 Ley estatutaria 1757 de 2015 y Resolución 2063 de 2017 y MIPG. La construcción de la política fue realizada en articulación con un grupo de afiliados a la EPS-S, quienes participaron en el proceso de construcción.

Se realizó el informe final de realización de la política institucional, con la finalidad de publicarla en la página web.

7. Cumplimiento de la circular única: *“reporte a través de este enlace www.supersalud.gov.co copia de las actas de reuniones mensuales con las asociaciones, así mismo informará los correctivos pertinentes y el resultado de esta gestión de acuerdo con las problemáticas y/o acciones de mejoramiento en la prestación de servicios consignados en las actas. (Inciso Modificado por la Circular Externa 052 de 2008)”*:

La última semana de cada mes se realiza el cargue de las actas escaneadas de todas las reuniones realizadas con la Asociación de usuarios de manera mensual, esta labor se hace con el apoyo y direccionamiento de la oficina de planeación de Capital Salud EPS-S.

8. Caja de Herramientas

Objetivo: La Caja de Herramientas es un material pedagógico para que los integrantes de la asociación de usuarios, que les permita desarrollar estrategias y alternativas innovadoras de acción para las actividades desarrolladas conforme a las funciones de cada comité de trabajo y su respectivo plan de acción.

Inclusión de 2 nuevas herramientas:

- ✓ Formato de acta de reunión de Asocapital Salud.
- ✓ Listado de reporte de casos (para implementarlo en las asambleas).

9. Control de apertura de buzones:

Diligenciamiento de la tabla de control de apertura de buzones, realizada por el comité de control social de la Asociación de Usuarios, donde los viernes de cada mes se realiza apertura de buzón en los 13 PAU existentes.

10. Realización de mesas de trabajo de los comités de trabajo de Asocapital Salud:

Se realizó un total de 5 mesas de trabajo con los comités (salud, planeación, control social, comunicaciones y convivencia) adicionalmente 1 mesa de trabajo con la nueva junta Directiva de la Asociación de Usuarios, donde se trabajaron los siguientes temas:

- ✓ Capacitación de la actualización del plan de beneficios con cargo a la UPC, Resolución 5857 del 2018.
- ✓ Capacitación de pool domiciliario.
- ✓ Planeación del nuevo plan de acción 2019
- ✓ Feria interna de comités de trabajo, con la finalidad de promover la participación dentro de la Asociación de Usuarios.

11. Realización de focus group:

En articulación con el área de comunicaciones donde se analizó con un grupo de afiliados de la Asociación de usuarios de Capital Salud, elementos de la comunicación social como medios, espacios y formas de comunicar, como también las percepciones sobre hábitos, rutinas y preferencias a la hora de informarse y comunicarse con la entidad.

Registro Fotográfico:



Focus group con área de comunicaciones



Mesas de trabajo-Asocapital salud