

GESTIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL

Dando alcance al marco de referencia del Modelo integrado de Planeación y Gestión-MIPG (Decreto 1499 de 2017), donde uno de sus objetivos es facilitar y promover efectiva participación ciudadana, incorporada en la Dimensión 3 se reportan las siguientes actividades, con base al proceso dispuesto por MIPG:

► Planear ► Ejecutar o hacer ► Seguimiento ► Control

Plan participación ciudadana MIPG Actividades 2,4,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,19,22 y 25.

1. Capacitaciones y reuniones de participación social nivel Distrital:

- ✓ 10 al 14 de febrero 2020: Asistencia a capacitación del protocolo de atención integral en salud a víctimas del conflicto armado con enfoque psicosocial.
- ✓ 13 de febrero 2020: Asistencia técnica en el proceso de participación social.

2. En el desarrollo de las actividades identificadas, se debe clasificar cuales se realizarán con instancias de participación y otros espacios comunitarios, (Ley 1757 de 2015 artículo 104) por lo que se informa lo siguiente:

Desde participación social de manera mensual se programan y ejecutan charlas en los Puntos de atención al Usuario de Capital salud y otros espacios comunitarios con afiliados de Capital Salud EPS, donde se socializa temas relacionados con normatividad vigente, Decreto 1757/1994, entrega y explicación de la carta de derechos y deberes, página web, puntos de atención y dispensación de medicamentos, portafolio de servicios y mecanismos de participación social tanto a nivel local como Distrital y Nacional.

Espacios realizados de participación social (otras instancias y comunidad):

- ✓ Reunión CODVES
- ✓ Reunión con grupo de pacientes trasplantados.
- ✓ Charlas a afiliados en sala de espera en PAU.

Reporte de afiliados capacitados en PAU y otros espacios:

Enero	Febrero
1804	989

Fuente: Registro Excel mensual- Archivo participación social

Nota: Las diferentes charlas y capacitaciones fueron cargadas en la plataforma SIDMA efectivamente. Por otro lado se informa que los soportes de charlas y capacitaciones son reportadas al área de participación social durante la primera y segunda semana de cada mes, por lo que la cifra correspondiente al mes de febrero podrá variar.

3. Canales, mecanismos y medios presenciales o electrónicos que emplea la entidad para promover la participación de acuerdo a los grupos de interés:

Con base a los resultados arrojados en grupo focal desarrollado por el área de comunicaciones de la entidad con la comunidad de afiliados, se determinó que los canales de comunicación más frecuentes para promover la participación ciudadana en Capital Salud EPS-S son:

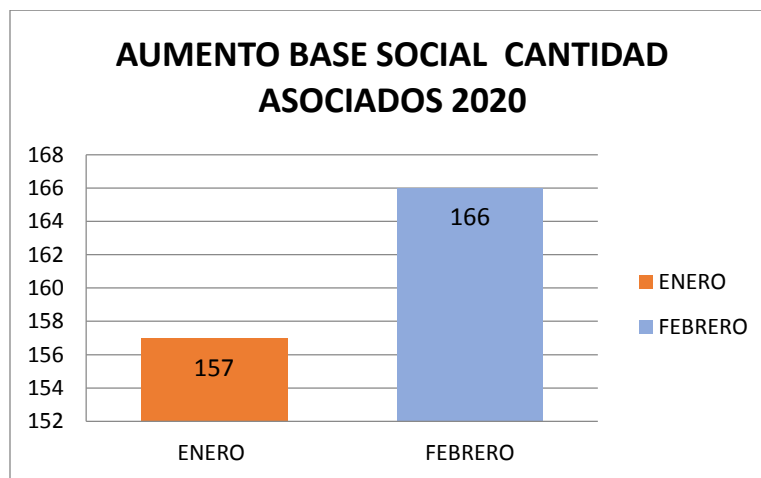
- Voz a voz.
- Puntos de atención al Usuario.
- Espacios comunitarios.

La Asociación de usuarios es la instancia de participación social de Capital Salud EPSS, la cual es promovida en diferentes espacios comunitarios con los afiliados, tanto al interior de la entidad como en actividades extramurales, la inscripción de nuevos afiliados a la Asociación de usuarios se ha generado en diferentes espacios informativos y de capacitación 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 EPSS 2017-2020, Decreto 1757 de 1994 y a la Política Nacional de participación social en salud (Resolución 2063 del 2017).

Por lo anterior se realiza el reporte de la base social de la Asociación de usuarios de manera mensual:

BASE SOCIAL	
MES	CANTIDAD ASOCIADOS
ENERO	157
FEBRERO	166

Fuente: Informes mensuales "reporte de meta"- Archivo participación social



Esta información se reporta de manera mensual (día 21 de cada mes) mediante el informe "Reporte de meta" de la SDS el cual se envió efectivamente en los meses de enero y febrero 2020.

4. Actividades de participación con instancias de participación (Asociación de usuarios):

- ✓ **Actividad 1:** Reunión entre la Gerencia de Capital Salud EPSS y la junta Directiva de la Asociación de usuarios “Asocapital salud”: Reunión desarrollada en el mes de febrero con la finalidad de proponer y socializar las acciones de mejora en cuento a los siguientes temas propuestos por la asociación de usuarios (Fondo de la Asociación de usuarios, Medicamentos, radicados MIPRES, Contratación y rotación de personal, Presencia de Directivos en las Asambleas de la Asociación y Aperturas de nuevos PAU).
- ✓ **Actividad 2:** Articulación con la JAL de Antonio Nariño, con la finalidad de gestionar casos especiales de afiliados de la localidad de Antonio Nariño, donde cada 15 días se reportan a participación social de servicio al cliente solicitudes de afiliados de la localidad, para evitar radicación de PQRS, de esta manera las referentes de participación social gestionan la totalidad de los casos reportados por la Edil de la JAL Antonio Nariño (Principal causa: oportunidad de citas).
- ✓ **Actividad 3:** Acompañamiento al espacios de los jueves (CODVES) donde se presentan los casos de afiliados que reportan alguna barrera de acceso o dificultad, una vez solucionados se reportan en la siguiente reunión (Principal causa: oportunidad de citas).

MES	CANTIDAD CASOS GESTIONADOS
ENERO	52
FEBRERO	60
TOTAL	112

Fuente: Registro de casos- Archivo participación social

- ✓ **Actividad 4:** Articulación con los referentes de atención al usuario de las 4 subredes, para disminuir radicación de PQRD relacionadas con temas de humanización y buen trato del usuario hacia el funcionario, donde desde participación social se emiten las cartas de derechos y deberes del afiliado de manera directa, sin radicar como PQR, de esta manera se genera disminución en el indicador de radicación de PQRD en Capital Salud EPSS.

Durante el mes de Enero y Febrero se registró un total de 2 quejas radicadas por funcionarios de diferentes IPS de la red prestadora de servicios de capital salud, relacionadas con el trato deshumanizado por parte de los afiliados hacia el personal de salud.

5. Cumplimiento de la circular única de la SNS:

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)”: El cargue se realizó el día 31 de enero y 3 de marzo de 2020.

Registro fotográfico:



Enero 30 de 2020- Reunión CODVES- SDS



Charlas Derechos y deberes en sala de espera –PAU CLL 73



Febrero 27 - Asamblea General Asociación de usuarios - Asocapital salud



Febrero 25- Reunión con Gerencia General de Capital Salud EPSS y la Asociación de usuarios - Asocapital salud

Cronograma Marzo 2020:

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES, REUNIONES Y CAPACITACIONES EXTRAMURALES DE PARTICIPACION SOCIAL MARZO 2020									
LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
2		3		4		5		6	
			Reunión comité salud- Asociación Hora: 02:00PM Lugar: Sucursal cra 30 con 45	Reunión Gerencia General y Asociación Hora: 8 00AM Lugar: Sede principal Calle 77					
LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
9		10		11		12		13	
		Reunión comité control social - Asociación Hora: 8:00AM Lugar: PAU Misericordia	Reunión comité planeación - Asociación Hora: 02:00PM Lugar:PAU Misericordia	Reunión comité comunicaciones - Asociación Hora: 8:00AM Lugar: PAU Misericordia	Reunión comité convivencia - Asociación Hora: 02:00PM Lugar:PAU Misericordia		Reunión CODVES Hora: 02:00PM Lugar:SDS		Reunión JAL- Antonio Nariño Hora: 02:00PM Lugar: Alcaldía Antonio Nariño
LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
16		17		18		19		20	
			Reunión Junta Directiva Asociación Hora: 2:00PM Lugar:PAU Misericordia						Capacitación en portafolio de servicios a afiliados Hora: 2:00PM Lugar: por confirmar
LUNES		MARTES		MIÉRCOLES		JUEVES		VIERNES	
23		24		25		26		27	
	FESTIVO	Convocatoria Asamblea Asociación Hora: 8:00AM Lugar:Sucursal cra 30 con 45				Asamblea informativa - Asociación Hora: 8:00AM Lugar: PAU Misericordia	Reunión CODVES Hora: 02:00PM Lugar:SDS		Reunión JAL- Antonio Nariño Hora: 02:00PM Lugar: Alcaldía Antonio Nariño
LUNES		MARTES							
30		31							
	Reunión pacientes trasplantados Hora: 2:00 PM Lugar:Sucursal cra 30 co 45		Reunión Escuela de cuidadores (portafolio de servicios) Hora: 2:00 PM Lugar:Sucursal cra 30 con 45						

Elaboró: Erika Marcela Machuca Ceballos- Lider de participación social.