

GESTIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL FEBRERO 2019

1. Presentación en la Secretaría Distrital de Salud de la experiencia de participación social en capital salud EPS durante el 2018.

El 5 de febrero se realizó la socialización del proceso de participación social desarrollado en la EPS durante el 2017-2018, donde se dio a conocer a las demás EPS, los diferentes logros y objetivos cumplidos, teniendo en cuenta el plan de acción y las estrategias desarrolladas para el debido cumplimiento a la normatividad vigente como los lineamientos de la Política de Participación Social en Salud y el plan estratégico de la EPS Capital Salud.

2. Participación de la oficina en espacios locales, Distritales y Nacionales con el fin de consolidar procesos de participación social:

Se ha realizado capacitaciones en los Puntos de atención al Usuario de Capital salud en relación y otros espacios comunitarios de afiliados, donde se brinda información mediante charlas y/o capacitaciones, en temas relacionados con normatividad vigente, Decreto 1757/1994, 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.

Enero	Febrero
2078	1937

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

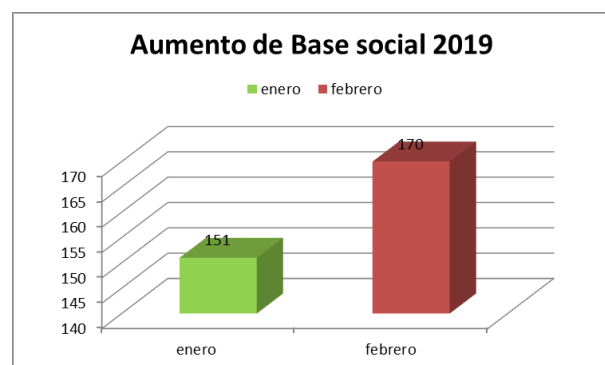
3. Realización de cronograma de actividades de participación social el cual incluye:

- ✓ Cronograma anual de reuniones y actividades con la Asociación de usuarios (enero a diciembre 2019)
- ✓ El Cronograma de actividades extramurales de participación social se construye mensualmente, según demanda o actividades articuladas con entes, instituciones privadas o públicas y referentes de otras formas de participación local y Distrital.
- ✓ Realización del cronograma del mes de marzo de la auxiliar de participación social, la colaboradora Rosa Consuelo Hernández).

4. 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	170



5. Informes Secretaria Distrital de Salud 2019:

- ✓ Entrega del informe de reporte de meta del mes de febrero (envío efectivo el 21 de febrero del 2019).
- ✓ Entrega y radicación en la SDS del plan de acción de participación social para el 2019 (Envío efectivo el 15 de febrero del 2019).

6. Encuestas de satisfacción de la Asociación de usuarios:

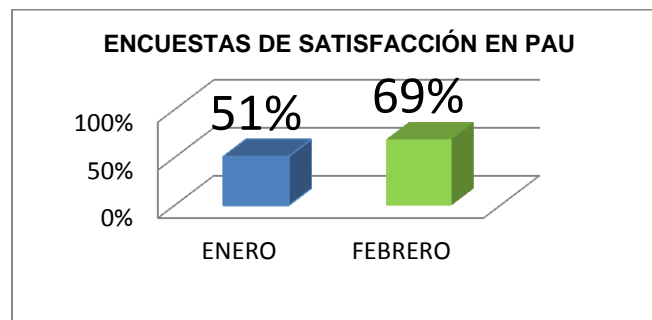
Los integrantes de la Asociación de usuarios, realizaron visitas de veeduría en los PAU y realizaron la aplicación de encuestas de satisfacción a los afiliados de los Puntos de Atención al Usuario, (instrumento de la caja de herramientas de participación social) la cual mide los siguientes ítems como 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 51%, aumentando en un 18% en comparación con el mes de febrero 2019, tal y como se evidencia en la siguiente gráfica:



7. 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 de la política institucional, con la finalidad de publicarla en la página web.

- 8. 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 la reuniones realizadas con la Asociación de usuarios de manera mensual, esta labor se hace con el apoyo y direccionamiento de la oficina de control interno de Capital Salud EPS-S, para el mes de febrero se realizó el cargue el día 28.

9. 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).

Por otro lado se dio inicio a la implementación del formato de apertura de buzón F11-AU, el cual fue socializado con el comité encargado del proceso de apertura de buzones en los PAU, y será utilizado a partir del 1 de marzo del 2019.

10. 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, reporto un total de 206 manifestaciones encontradas en los diferentes buzones.

11. Realización de mesas de trabajo de los comités, Asamblea ordinarias y /o extraordinarias o reuniones informativas 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 y 1 Asamblea general, donde se trabajaron los siguientes temas:

- ✓ Hábitos de vida saludable
- ✓ Inscripción a la capacitación por parte de la IPS H y L para cuidadores certificados.
- ✓ Vista a ONG Centro día.
- ✓ Feria interna de comités de trabajo, para el fortalecimiento de los mismos.
- ✓ Informes de la JAsC Pablo VI Bosa.

12. Inscripción al diplomado virtual de Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG:

El Departamento Administrativo de la Función Pública, ofrece el curso virtual del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, con el fin de facilitar su comprensión e implementación en las entidades tanto del orden nacional como territorial, bajo el entendido de que la gestión es la palanca que permite a las entidades y organismos públicos, orientar la gestión a los resultados para satisfacer las necesidades y resolver los problemas de los ciudadanos.

13. III Sesión de la escuela de cuidadores:

Desde participación social se dio una capacitación relacionada con el uso de la página web <http://www.capitalsalud.gov.co>, <http://www.capitalsalud.gov.co> y respectivas instrucciones donde los afiliados pueden acceder fácilmente a consultar la siguiente información:

- ✓ ¿cómo imprimir desde la web el carné de afiliado a capital salud EPS-S?
- ✓ ¿cómo imprimir desde la web una certificación de capital salud EPS-S?
- ✓ solicitud de citas medicas
- ✓ consulta sus medicamentos pendientes
- ✓ consulte los puntos de atención y dispensación de medicamentos
- ✓ consulte la red de servicios de capital salud EPS-S
- ✓ consulte su estado de afiliación y autorización
- ✓ estado de su autorización
- ✓ Carta de deberes y derechos del afiliado
- ✓ Portabilidad
- ✓ Movilidad
- ✓ Información general

Por parte de alto costo se socializo el proceso de tramites MIPRES y adicionalmente salud publica brindo una Capacitación a cerca de programas de promoción y Deteccion y aplicación de ficha de riesgo a cada uno de los integrantes.

14. Grupo de afiliados de alto costo renales:

El día 28 de febrero se realizó reunión con la gerencia de la sucursal Bogota, donde se creó un espacio con grupo pacientes de trasplante renal, con la finalidad de realizar una reunión mensual y crear un plan de control y seguimiento para eliminar las posibles barreras de acceso, que se les pueda presentar a dicho grupo de afiliados en relación con el cumplimiento y prestación de sus servicios en salud. Esta labor se realizará articuladamente entre las áreas de Casos especiales, participación social Calidad y auditoría y la Gerencia de la sucursal Bogota. (Próxima reunión con grupo de afiliados renales para el 28 de marzo del 2019).

15. Fondo de la Asociación de usuarios:

Durante el mes de febrero se realizaron todas las actividades proyectadas en el cronograma, y se procedió a la entrega de los soportes solicitados por el área administrativa (actas, listas de asistencia y relación de recibos de transportes y refrigerios diligenciados) en los tiempos correspondientes, procedimiento que fue legalizado sin novedades.

Registro Fotográfico



Feria interna de comités- Asamblea General febrero 21 del 2019



Capacitación ONG – Centro día