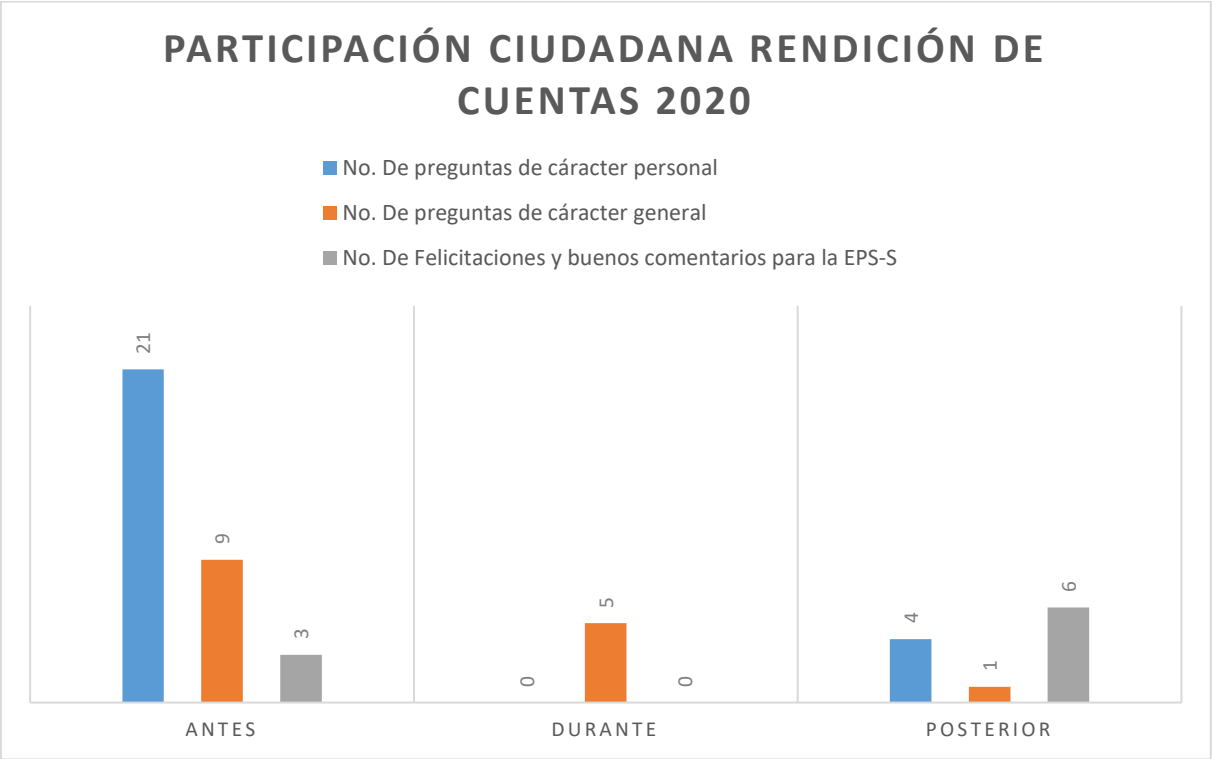
PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA
RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020

Capital Salud EPS-S en cumplimiento con la normatividad legal vigente garantizó a la ciudadanía en general un espacio para la participación activa mediante formulario interactivo para registrar preguntas y comentarios el cual estuvo dispuesto en la página web en el micrositio de rendición de cuentas https://www.capitalsalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2020/, así mismo se dispuso de la cuenta de correo electrónico rendiciondecuentas@capitalsalud.gov.co.

A continuación, se presenta el comportamiento de la participación de la ciudadanía antes, durante y después de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas 2020.



Del total de las preguntas realizadas la Dirección de Atención al Usuario dio respuesta a 35 preguntas las cuales están distribuidas en 30 respuestas en la etapa antes de la rendición de cuentas y 5 respuestas en la etapa posterior a la rendición de cuentas.

Las 5 preguntas que se realizaron en la etapa durante la rendición de cuentas fueron contestadas directamente a los representantes de los comités de asociación de usuarios.

Por otra parte, se realizaron los diálogos ciudadanos en Bogotá y Meta a los integrantes de la Asociación de Usuarios mediante la plataforma Meet el 27 de mayo de 2021 a las 2:00 p.m.

En el espacio se contextualiza que el diálogo hace parte de la ruta metodológica del Proceso de Rendición de Cuentas, el propósito del espacio es el fomento en la partipación ciudadana y el desarrollo del dialogo ciudadano con los integrantes de la Asociación de Usuarios que son la voz de los afiliados a Capital Salud EPS-S. La EPS-S manifiesta el compromiso con un gobierno abierto, transparente y en comunicación permanente con sus grupos de interés. Así mismo, se invita a participar activamente del dialogo ciudadano, y a participar a la Audiencia Pública que se realizará el 29 de julio de 2021 a las 10 a.m. a través de nuestras redes sociales y página web.

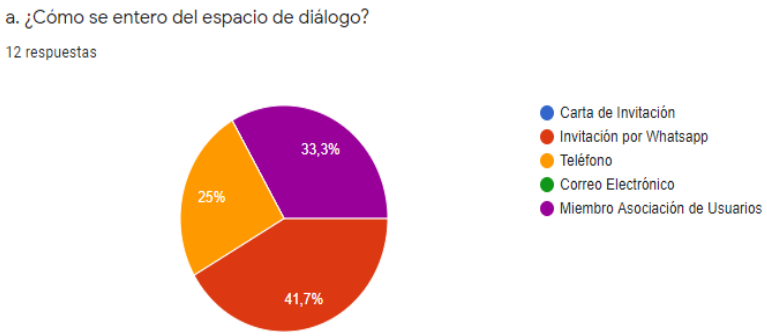
Los temas tratados en los diálogos ciudadano fueron:

1. Comunicación con los usuarios
2. Gestión de la EPS-S durante la pandemia

3. Vacunación
4. Preguntas e Inquietudes

El desarrollo de la reunión se puede evidenciar en el *"Anexo del Acta del Diálogo Ciudadano"* que se encuentra el micrositio de rendición de cuentas.

En el dialogo participaron 59 personas de las cuales el 59.3% pertenecía a la Asociación de Usuarios de Bogotá y el 40.7% a Meta, de igual manera al finalizar el dialogo se remite encuesta de evaluación del dialogo ciudadano donde se obtuvieron los siguientes resultados:

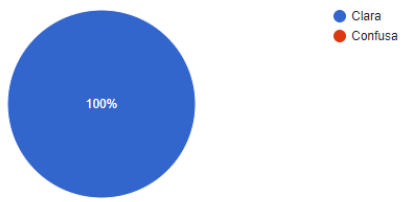


El 41.7% de las personas se enteró del espacio del dialogo ciudadano por invitación enviada a través de Whastapp, el 33.3% por algún miembro de asociación de usuarios y el 25% restante por teléfono, lo que indica que se utilizaron diferentes canales de comunicación.

El 75% de las personas consideran que el tiempo que duró el diálogo fue suficiente, el 16.7% considera que fue muy largo y el 8.3% restante considera que fue insuficiente.

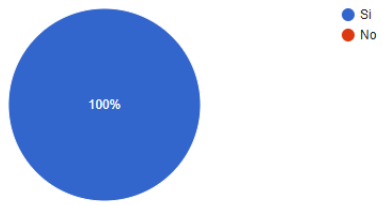
c. ¿La información brindada fue?

12 respuestas



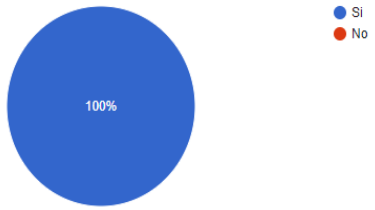
d. ¿La información presentada responde a sus intereses?

12 respuestas



e. ¿Las personas pudieron brindar sus observaciones, preguntas y sugerencias?

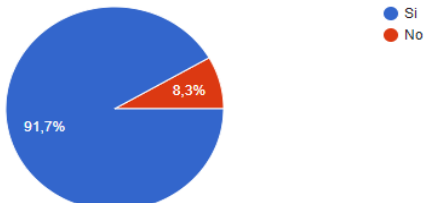
12 respuestas



Así mismo, de acuerdo con los resultados anteriores se evidencia que la información brindada fue clara, que respondió a los intereses de las personas y que las personas durante el dialogo pudieron manifestar sus observaciones, preguntas y sugerencias.

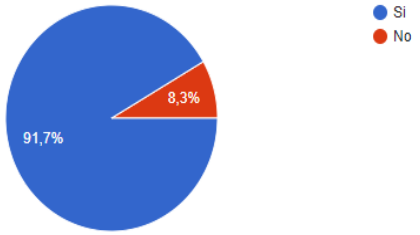
f. ¿Las preguntas que las personas hicieron fueron respondidas?

12 respuestas



g. ¿La entidad estableció compromisos con los participantes en la actividad ?

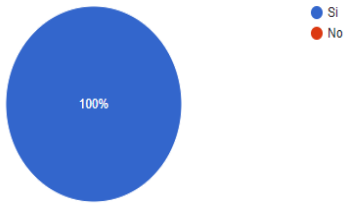
12 respuestas



El 91.7% considera que las preguntas fueron respondidas y que se establecieron compromisos con los participantes en la actividad, mientras que el 8.3% considera que no: no obstante, se indica y se socializa los canales por los cuales pueden participar para que las preguntas sean respondidas, pero no llega solicitud alguna después del espacio.

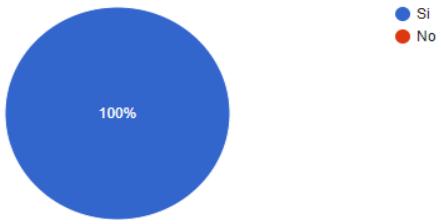
h. ¿ Considera que estas actividades permiten que la entidad rinda cuentas a la comunidad?

12 respuestas



I. ¿Volvería a participar en otra actividad cómo estas?

12 respuestas



Las personas consideran que las actividades permiten rendir cuentas a la comunidad, y les gustaría participar en otra actividad de dialogo ciudadano.

Por otra parte, y en mantener un diálogo permanente con los grupos de valor se realizó Facebook live con referencia a los avances en la vacunación si barrera para la población mayor de 45 años afiliada a Capital Salud EPS-S donde realiza la intervención el Director Médico y Subdirector de la Sucursal Bogotá, de igual manera los participantes dejaron sus preguntas e inquietudes y fueron resueltas en tiempo real por cada experto.

Adicional a lo anterior, la EPS se encuentra brindando de manera permanente información a los grupos de interes, mediante informes trimestrales de rendición de cuentas que se publican en el micrositio de rendición de cuentas en la pagina web, dando cumplimiento con la Circular Externa 000008 de 14 de septiembre del 2018 de la SNS, Capítulo Segundo Participación Ciudadana, numeral 1.2 Rendición de Cuentas, literal a) Instrucciones específicas para EAPB.

PREGUNTAS E INQUIETUDES REALIZADAS POR LA CIUDADANÍA EN GENERAL EN LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2020

Las preguntas de carácter personal se respondieron mediante correo electrónico a los usuarios directamente en cumplimiento con la normatividad legal vigente a continuación se evidencia certificación de la Dirección de Atención al Usuario:

BOGOTÁ | CAPITAL SALUD EPS - S

CAPITAL SALUD EPS-S

CERTIFICA

En cumplimiento con la normatividad legal vigente, la ciudadanía en general participó activamente mediante el formulario publicado en la página web de la EPS-S Capital Salud, en el micrositio de rendición de cuentas y por correo electrónico; medios habilitados por la EPS-S para la participación.

La EPS-S gestionó en los tiempos oportunos un total de 35 respuestas a solicitudes como (actualización de datos, afiliación, autorizaciones, certificados de afiliación, agendamiento de citas médicas, vacunación Covid, suministro de medicamentos, exámenes médicos, resumen de Historia clínica, estados de afiliación, incapacidades, traslados; entre otros), este proceso se realizó antes, durante y posterior a la Audiencia Pública de Rendición de cuentas 2020.

En ese sentido, certifico que la información entregada al correo de los usuarios y en algunos casos por medio de llamadas realizadas por profesional de participación social es veraz y cumple con los parámetros exigidos, la cual podrá ser consultada y verificada en la fuente de información que se reporta.

Se firma en Bogotá D.C. a los 11 días del mes de agosto de 2021.

ANDREA ROMERO VALENZUELA
Coordinadora Atención al usuario
Capital Salud EPS-S

Proyectó: Milena Rodríguez Ramírez
Revisó: Andrea Romero Valenzuela
Aprobó: Andrea Romero Valenzuela

En relación con las preguntas de carácter general que la ciudadanía realizó por los diferentes medios de comunicación antes, durante y después de la Audiencia Pública se evidencia a continuación:

Pregunta 1: ¿Cómo realizar el trámite de Afiliación a Capital Salud EPS-S?

Respuesta 1:

Capital Salud EPS-S se permite informar que los documentos requeridos para el proceso de afiliación son los siguientes:

1. Formulario Único de Afiliación y Registro de Novedades al Sistema General de Seguridad Social en Salud, diligenciado, sin tachones y con sus respectivas firmas.

2. Copia de los documentos de identidad legibles (NUIP Alfanuméricos no son válidos):

- CÉDULA DE CIUDADANÍA.
- TARJETA DE IDENTIDAD
- REGISTRO CIVIL
- CERTIFICADO DE NACIDO VIVO
- PASAPORTE (MENORES 7 AÑOS)
- PERMISO ESPECIAL DE PERMANENCIA (PEP)
- SALVOCONDUCTO VIGENTE
- CÉDULA DE EXTRANJERÍA

3. Patria potestad o custodia en caso de no ser los padres de los menores.

4. Certificación de hospitalización si es el caso.

De igual manera la información adicional puede consultarse en nuestros siguientes canales de información:

- Página web: https://www.capitalsalud.gov.co/como-afiliarme/
- Visor SUIT: http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=77681

Cualquier duda o requerimiento adicional realizarlo a través de nuestros canales oficiales:

- **Línea Única de Atención:** 3436000 – 01800122219
- **Página Web**: opción *contáctenos* https://www.capitalsalud.gov.co/
- **PAU**: Puntos de Atención al Usuario

Pregunta 2: ¿Como realizar traslado de EPS a EPS?

Respuesta 2: Es importante precisar que el traslado entre EAPB (Entidades Administradoras De Planes De Beneficios En Salud), es un proceso que se debe surtir de manera interna entre las entidades involucradas de acuerdo con los procedimientos y tiempos establecidos en la resolución 4622 de 2016.

Condiciones para el traslado: Para ejercer el derecho al traslado, el afiliado cotizante o cabeza de familia debe:

- Encontrarse inscrito en la misma EPS por un período mínimo de un (1) año contado a partir del momento de la inscripción.
- No estar internado en una institución prestadora de servicios de salud, lo cual también aplica a cualquier miembro de su núcleo familiar.
- Estar a paz y salvo el trabajador independiente en el pago de las cotizaciones al SGSSS.

- Inscribir en la solicitud de traslado a todos los integrantes de su núcleo familiar.

De acuerdo con lo anterior, se procederá a validar el traslado del afiliado, una vez sea solicitado por la otra E.P.S., teniendo en cuenta las condiciones para el traslado entre entidades promotoras de salud establecidas en el artículo 2.1.7.2 del Decreto 780 de 2016.

Pregunta 3: ¿Cuál es el procedimiento a seguir para actualizar un registro civil de nacimiento?

Respuesta 3:

Capital Salud EPS-S se permite informar que para actualizar el registro civil de nacimiento para mayores de 3 meses y menores de 7 años debe realizar lo siguiente:

1. Diligenciar el Formulario único de afiliación y traslado que los puede diligenciar en la siguiente ruta https://www.capitalsalud.gov.co/formulario-unico-de-afiliacion/ o también por el Sistema Único de Información de Trámites http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=77690

2. Radicar el Formulario diligenciado y adjuntar la fotocopia del registro civil de nacimiento en los Puntos de atención al Usuario o enviarlo al siguiente correo electrónico afiliaciones@capitalsalud.gov.co

De igual manera la información adicional puede consultarse en nuestros siguientes canales de información:

- Visor SUIT: http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=77681

Cualquier duda o requerimiento adicional realizarlo a través de nuestros canales oficiales:

- **Línea Única de Atención:** 3436000 – 01800122219
- **Página Web**: opción *contáctenos* https://www.capitalsalud.gov.co/
- **PAU**: Puntos de Atención al Usuario

Pregunta 4: ¿Cuál es el procedimiento para actualización de datos?

Respuesta 4:

Capital Salud EPS-S se permite informar que para actualización de datos debe realizar lo siguiente:

1. Diligenciar el Formulario único de afiliación y traslado que los puede diligenciar en la siguiente ruta https://www.capitalsalud.gov.co/formulario-unico-de-afiliacion/ o también por el Sistema Único de Información de Trámites http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=77690

2. Radicar el Formulario diligenciado en los Puntos de atención al Usuario o enviarlo al siguiente correo electrónico afiliaciones@capitalsalud.gov.co y adjuntar el documento según corresponda la actualización de datos lo siguiente:

- **Cédula de ciudadanía** :1 Fotocopia(s) (Legible, por ambas caras)
  Nota: Para mayores de edad. Registro Civil de Nacimiento para mayores de 3 meses y menores de 7 años. Tarjeta de Identidad para mayores de 7 años y menores de 18 años.

- **Certificado de adopción o acta de entrega del menor**:1 Fotocopia(s) (Legible) para acreditar hijo (a) adoptivo, según el caso.

De igual manera la información adicional puede consultarse en nuestros siguientes canales de información:

- Visor SUIT: http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=77681

Cualquier duda o requerimiento adicional realizarlo a través de nuestros canales oficiales:

- **Línea Única de Atención:** 3436000 – 01800122219
- **Página Web**: opción *contáctenos* https://www.capitalsalud.gov.co/
- **PAU**: Puntos de Atención al Usuario

Pregunta 5: ¿Dónde se pueden acercar los usuarios para la vacunación COVID-19?

Respuesta 5: Capital Salud EPS-S se permite informar a los usuarios que si tiene 25 o mas años pueden acercarse a los puntos de vacunación Covid-19 habilitados, de igual manera en caso no de no ser contactados por la EPS-S pueden acercarse presentando el número de cedula. Los puntos de vacunación se pueden evidenciar a continuación:

Pregunta 6: ¿Cómo puedo solicitar historia clínica?

Respuesta 6: Capital Salud EPS-S se permite informar que «*La Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.*», por lo anterior debe acercarse a la IPS en la que recibió la atención y allí realiza la solicitud para entrega de la Historia Clínica.

Pregunta 7: ¿Cuál es el procedimiento para Portabilidad?

Respuesta 7: Para realizar la solicitud de portabilidad, el usuario debe realizar lo siguiente

1. Diligenciar formato de notificación de portabilidad nacional que se puede descargar en el siguiente enlace https://www.capitalsalud.gov.co/solicitud-de-portabilidad/ o http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=77686

2. Radicar el documento según corresponda:
   - Certificado médico de nacido vivo: 1 Fotocopia(s) (Legible), para menores de 3 meses.
   - Cédula de ciudadanía: 1 Fotocopia(s) (Legible, por ambas caras), para mayores de edad. Registro Civil de Nacimiento para mayores de 3 meses y menores de 7 años. Tarjeta de Identidad para mayores de 7 años y menores de 18 años.

Capital Salud EPS-S ha dispuesto siguientes medios para radicación de la solicitud de portabilidad:

- A través del correo electrónico: portabilidad@capitalsalud.gov.co
- Punto de Atención al Usuario (PAU) en los municipios de operación de la EPS-S en Bogotá y en el Departamento del Meta.
- Correo electrónico portabilidad@capitalsalud.gov.co y la línea de atención al usuario 321 3285891.

ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS Y HOSPITALIZACIÓN

La notificación y seguimiento de la atención de urgencias y servicios médico-hospitalarios deben ser informados a través de nuestras líneas de atención al usuario:

- Referencia y Contrareferencia
  Línea fija 3436000, opción 1-1-1

- Call Center Autorizaciones Urgencias
  Línea fija 3436000, opción 1-1-2

De igual manera la información adicional puede consultarse en nuestros siguientes canales de información:

- Pagina Web: https://www.capitalsalud.gov.co/solicitud-de-portabilidad/
- Visor SUIT: http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=77686

Cualquier duda o requerimiento adicional realizarlo a través de nuestros canales oficiales:

- **Línea Única de Atención:** 3436000 – 01800122219
- **Página Web**: opción *contáctenos* https://www.capitalsalud.gov.co/
- **PAU**: Puntos de Atención al Usuario

Pregunta 8: ¿Cuál es el procedimiento para obtener Certificado de Afiliación?

Respuesta 8: Capital Salud EPS-S se permite informar que desde la página web de la EPS-S puede expedir el certificado de afiliación; en el menú de enlaces destacados (lado derecho de la pantalla) hay una opción que se llama "trámites en línea" y al dar clic despliega otras opciones entre ellas "imprima su certificado de afiliación", posteriormente debe contestar las preguntas de seguridad para que le genere el certificado.

Pregunta 9: ¿Como es el procedimiento para la toma de pruebas COVID-19?

Respuesta 9: Capital Salud EPS-S se permite informar que para la toma de pruebas COVID-19 los usuarios se pueden acercar sin agendamiento y gratis a los siguientes puntos autorizados:

Pregunta 10: ¿Cuál es el procedimiento para solicitar entrega de medicamentos a domicilio?

Respuesta: Capital Salud EPS-S se permite informar que para la entrega de medicamentos a domicilio debe enviar al correo enlinea@capitalsalud.gov.co las ordenes médicas y número de contacto como se evidencia a continuación:

Pregunta 11: ¿Qué se está haciendo con los pacientes con discapacidad y dificultad de movilidad frente a vacunación COVID 19, tanto desde las subredes, como en las comunidades urbanas y rurales? ¿Inversión de los recursos Sociales?

Respuesta: Capital Salud EPS-S en articulación con la secretaria Distrital de Salud SDS quien es la que coordina y lidera la vacunación domiciliaria a los afiliados que las EAPB tienen identificados con alguna discapacidad que les limita el traslado a los puntos de vacunación con que cuenta la EPS. Adicionalmente las Subredes cuentan con el servicio de ruta de la salud, que, en caso de requerirlo, se hace uso de este servicio para trasladarlo al punto de vacunación y regresarlo nuevamente a su lugar de vivienda**.**

Pregunta 12: ¿Cuál es la colaboración de Capital Salud para que la asociación de Usuarios pueda ir a los PAU a hablar sobre vacunación y los servicios que presta la EPS, entre otras socializaciones?

Respuesta 12: Desde la Dirección de Atención al usuario se han gestionado espacios de capacitación para la Asociación de usuarios, frente al Plan Nacional de Vacunación en diferentes meses (marzo, mayo, junio). De igual manera se han abierto espacios de conversación como los Diálogos ciudadanos donde se habló de la estrategia que Capital Salud ha implementado frente a vacunación. Se ha dado a conocer con el apoyo del área de Modelo y gestión del riesgo los indicadores del plan Nacional de vacunación.

Pregunta 13: ¿Dentro de la contratación por prestación de servicios que hizo Capital Salud, está contratada la aplicación de la vacuna y el personal que lo debe hacer? ¿Es una responsabilidad de la SDS o el rubro es de Capital Salud y a cuánto equivale?

Respuesta 13: Capital Salud EPS-S, cuenta con un contrato de PGP y evento con las subredes, está incluido la prestación del servicio de vacunación esquema regular PAI (plan ampliado de inmunizaciones). Dentro de las obligaciones dispuestas en el plan nacional de vacunación contra COVID- 19, establece que las EAPB deben velar por el cumplimiento en relación con el número de personas que se requiere para el cumplimiento de la vacunación y perfil que deben cumplir cada uno del personal requerido para la vacunación. en relación al pago por el proceso de vacunación contra Covid-19 el Ministerio de Salud y Protección Social emite la Resolución 166 de 2021 "se adoptó la metodología para la determinación de los valores a reconocer tanto a los prestadores de servicios de salud, por los costos asociados al agendamiento de las citas y a la aplicación de las vacunas contra el COVID- 19" define en su artículo 1 define que la entidad que realizara el pago es el Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD)

Pregunta 14: ¿Qué acción ha tomado la EPS con relación a la atención con pacientes con posible COVID, en una priorización casi que inmediata, para evitar que el paciente se agrave? ¿Qué acciones tomara la EPS, para mejorar el modelo integral de atención en salud en pacientes crónicos, debido a que las subredes no cuentan con el equipo humano para cubrir la demanda? Es difícil conseguir citas con especialistas, son tan distantes su consecución que superan hasta los tres meses

Respuesta 14: Capital Salud EPS-S cuenta con la línea COVID conmutador 3436000 opción 1, 1 y 3102669100 en la que funciona las 24 horas del día, que tiene como objetivo de recepción llamadas que realizan los usuarios solicitan prueba o reportando casos de COVID en la que se hace una valoración del estado de salud en la que se realiza la clasificación del riesgo de complicaciones, se notifica a la IPS el riesgo y la solicitud del servicio de valoración y toma de muestra. En caso de que el usuario no cuente con ningún riesgo se direcciona a los puntos con los que se cuenta para la toma de muestra de COVID. Adicional la línea realiza seguimiento telefónico a los afiliados positivos para indagar el estado de salud y contactos.

Capital Salud EPS-S en relación a la atención de los pacientes crónicos la EPS-S cuenta con el convenio tripartita entre la SDS y algunas EPS del distrito, en que se basa en la atención de los afiliados con patologías crónicas sin atenciones en los últimos 3 a 6 meses y sin control de laboratorio clínico, es atendido por un profesional de la salud auxiliar de enfermería en que toma los signos vitales y pruebas de laboratorio como creatinina, hemoglobina glicosilada y perfil lipídico, en caso de que el usuario requiera una atención prioritaria por no control de su patología se tiene establecido la activación de la ruta para la atención con médico general y pueda dar manejo a su riesgo. Adicional a ello la EPS cuenta con dos prestadores privados que realizan la atención de los afiliados con hipertensión y/o Diabetes que este dentro de la clasificación de riesgo alto y muy alto.

Conclusiones

- Capital Salud EP-S habilitó mecanismos de participación ciudadana para que los interesados participaran activamente antes, durante y dentro de los diez (10) días hábiles a la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2020.

- Capital Salud EPS-S antes de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2020 realizó dialogo ciudadano para permanecer en contacto permanente con la ciudadanía de la gestión de la EPS-S.

- Capital Salud EPS-S brindó respuesta oportuna a las solicitudes, preguntas e inquietudes radicadas mediante los mecanismos oficiales como el formulario de la pagina web y correo electrónico.

- Las preguntas realizadas por los ciudadanos antes, durante y después de la audiencia de rendición de cuentas y que son de interés general se publican en la página web de la entidad en el micrositio https://www.capitalsalud.gov.co/rendicion-de-cuentas-2020/ y las preguntas que son de interés particular se respondieron directamente al ciudadano o afiliado.

El presente documento se elabora en la Dirección de Estrategia y Planeación, atendiendo a la respuesta coordinada con cada una de las dependencias competentes que responden a las preguntas de los ciudadanos.