

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

Acta No.: 004

Lugar: PAU Misericordia – auditorio

Fecha: 24 de noviembre 2023

Hora Inicio: 9 am Hora Final: 11:20 am

TEMA DE LA REUNIÓN: IV DIÁLOGO CIUDADANO CAPITAL SALUD EPS-S 2023

CANALES DE ATENCIÓN – DERECHOS Y DEBERES CAPITAL SALUD EPS-S BOGOTÁ

INVITADOS (Marcar con una “X” si hay un listado de firmas adjunto ☒)

NOMBRE	CARGO	AREA	ASISTENTE	AUSENTE

1. AGENDA DE LA REUNIÓN

No.	PUNTO	RESPONSABLE
1)	Himno nacional	Dirección de Comunicaciones
2)	Apertura diálogos ciudadanos	Betsy Katherine Sanchez, Directora de atención al usuario
3)	Canales de atención presencial	Nicolas Ávila Hernández, Profesional línea de frente
4)	Canales de atención virtual	Helena Peña, Coordinadora call center
5)	Derechos y deberes de los afiliados	Sandra Marcela Montenegro, Líder de participación social
6)	Sesión de preguntas y respuestas	Dirección de Comunicaciones
7)	Cierre	Betsy Katherine Sanchez, Directora de atención al usuario

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 IV Diálogo Ciudadano como parte de la preparación al proceso de Control Social y Rendición de Cuentas, que se desarrollará en noviembre de 2023 y será transmitido por las redes sociales de Capital Salud.

El IV Diálogo Ciudadano realizado por Capital Salud respecto a los canales de comunicación – derechos y deberes inició con la bienvenida que hace el presentador Mauricio Hernández y posteriormente lo hace la Directora de Atención al usuario (e) – Betsy Sanchez a todos los asistentes que se encuentran de manera presencial y virtual en la ciudad de Bogotá y el departamento de Meta; el objetivo del Diálogo Ciudadano es tener un acercamiento con los afiliados, mantenerlos informados en los servicios que presta la EPS-S y dar información referente a los canales de comunicación directos e indirectos, derechos y deberes, información de los puntos de atención al usuario y número de usuarios atendidos.

Para explicar cómo funcionan las rutas integrales en salud, se presentó el funcionario **Nicolas Ávila Hernández** - Profesional línea de frente. Quien dará a conocer los canales de comunicación

presenciales que se encuentran en Bogotá, el municipio de Soacha y el departamento del meta.

- Para la ciudad de Bogotá, Capital Salud cuenta con 8 puntos de atención.
- El municipio de Soacha cuenta con 1 punto de atención.

Los puntos de atención están estratégicamente diseñados para la atención de toda nuestra población, en los cuales se pueden realizar autorizaciones, afiliaciones subsidiadas o contributivas, novedades, radicaciones y certificaciones.

- **Distribución de los puntos de atención.**

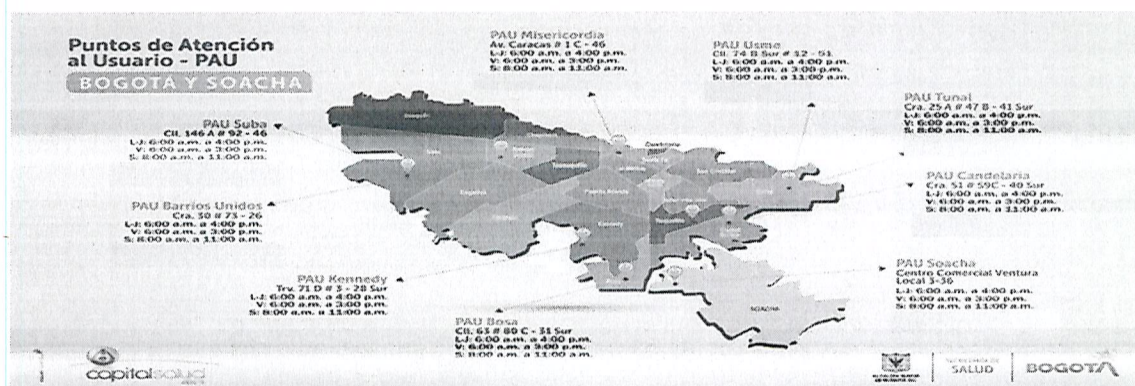
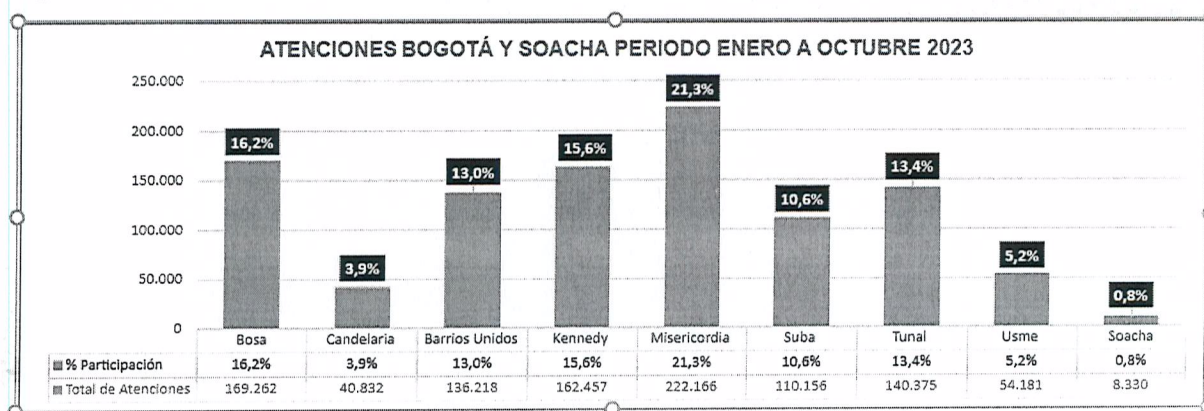


Ilustración 1 Mapa de Puntos de Atención Bogotá y Cundinamarca

Para garantizar la buena prestación del servicio, Capital Salud dentro de sus puntos de atención cuenta con un horario establecido el cual va desde las 6 de la mañana hasta las 4 de la tarde de lunes a jueves, el viernes de 6 de la mañana hasta las 3 de la tarde y el sábado de 6 de la mañana hasta las 11 de la mañana.

En este momento Capital Salud EPS-S cuenta con una estrategia creada por la Dirección de Atención al Usuario en la cual se hizo apertura los días sábados en pro de descongestionar los puntos de atención minimizando los tiempos de atención, también se cuenta con los puntos satélites los cuales están ubicados en todas las localidades de Bogotá con 19 puntos que se encuentran entre las IPS; estos están diseñados para evitar los traslados hasta los puntos de atención teniendo en cuenta, que dentro de la IPS salen de la consulta y de una vez pueden tramitar los servicios médicos.

- **Atenciones Bogotá y Soacha periodo de enero a octubre 2023**



Fuente: Aplicativo Digiturno Plus 5

Es importante mencionar que las atenciones a nivel Bogotá y Cundinamarca, el punto de atención con mayor afluencia es el PAU de la misericordia con un 21.3 % de atenciones, seguido de PAU bosa con 16.2 % y Pau Kennedy con 15.6% estas son las atenciones que se realizan mensualmente.

Mauricio le manifestó a los usuarios la importancia de los temas a tratar durante el IV dialogo ciudadano y recalca el trabajo que se ha generado desde la dirección de atención al usuario lo cual busca generar estrategias para mejorar la atención en salud.

- **Canales de atención virtual**

Pasando a la explicación de los canales de atención virtual la profesional **Helena Peña**, Coordinadora Call Center, informando dentro de los canales no presenciales se cuenta con 3 formas de contacto las cuales son:

- Call center
- Video atención
- APP

En el call center no se gestionan citas médicas, pero se brinda información sobre afiliaciones, tramites, atención a línea Covid y cuenta con el canal para atención exclusivo para la superintendencia de salud. Dentro del año se han contestado 87.810 llamadas cada una con duración de 4:10 minutos; el técnico capacitado para tener contacto con el usuario dialoga con el usuario durante este tiempo con el fin, de dar solución a las solicitudes medicas contempladas para call center.



Atenciones Canales No Presenciales

Call Center Capital Salud EPS-S

Enero - Octubre 2023



018000122219
Nivel nacional

1. RÉGIMEN SUBSIDIADO

- Afiliación opción 1
- Línea COVID opción 2
- Información general opción 3
- SIS opción 8
- Viruela Simica opción 9

2. RÉGIMEN CONTRIBUTIVO

- Información General opción 2

ATENCIONES

17.136

Línea COVID

Información toma de pruebas
y puntos de vacunación.

2.519

SIS

Atención exclusiva a
Supersalud.

28.758

Afiliaciones

Información general en
puntos de afiliación.

39.397

Afiliaciones

Información Básica en
puntos de afiliación.

87.810

**Llamadas
contestadas**

enero a octubre 2023

99%

Atención general

enero a octubre 2023

**4:10
minutos**

**Tiempo promedio de
duración de atención
dentro de la llamada**

**14
Técnicos integrales
(presenciales)**

Talento humano

Horario de atención: lunes a viernes 7:00 a.m. a 7:00 p.m. y sábados 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

En este canal no se realiza asignación de citas médicas, es un canal informativo.

Fuente: SETCRM 4.0

Fuente: SETCRM 4.0

- **Video atención**

En este canal de comunicación se han atendido 20.220 usuarios, para la prestación de este servicio se cuenta con 3 técnicos que se encuentran de manera presencial capacitados para la prestación del servicio.

El horario dispuesto para la video atención es de lunes a viernes de 7 am hasta las 7 pm y los sábados de 8 de la mañana hasta las 11 am.

**¡cumplimos a
BOGOTÁ!**

Video Atención
Enero - Octubre 2023



Fuente: Aplicativo Digiturno Plus 5

Fuente: Aplicativo Digiturno Plus 5

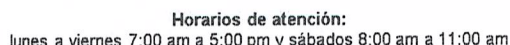
• APP

A continuación, se muestra un video explicativo de como descargar la APP de Capital Salud EPS-S; en este video informan a los usuarios de dónde encontrar la APP, como descargarla y los pasos que deben seguir para realizar el registro. Dentro de la APP encontraran las siguientes opciones:

- Autorizaciones
- Certificados
- Red prestadora
- Solicita
- Mis datos

De esta manera Capital Salud EPS-S sigue trabajando para agilizar los trámites en salud garantizando el acceso a la misma.

En este medio de comunicación con el usuario se encuentran disponibles 2 técnicos integrales y cuentan con un horario de lunes a viernes de 7 a 5 pm y los sábados de 8 a 11 am.



- **Derechos y deberes**

La profesional **Sandra Marcela Montenegro**, líder de participación, les da una cálida bienvenida y agradece la presencia de los asistentes al evento, tanto presencial como virtual. Durante este encuentro, se compartirá información sobre los derechos y deberes dentro del área de la salud, los cuales han sido creados para fortalecer las responsabilidades y compromisos.

Dado lo anterior, los derechos y deberes en materia de salud fueron establecidos con el propósito de asegurar que todos los usuarios o pacientes que acuden a una institución de salud reciban un trato digno sin importar su condición y que se les brinde una solución a cualquier problema o dificultad que puedan estar experimentando para mejorar su estado de salud. Asimismo, es responsabilidad tanto del usuario como de su familia asegurar un trato digno hacia los profesionales encargados de brindarles atención médica y demás afiliados. Por esto, es importante destacar que los derechos y deberes se aplican a toda la sociedad, por lo tanto, Capital Salud EPS-S ha implementado una cartilla donde los usuarios pueden acceder a los mismos, con el objetivo de darlos a conocer y asegurar su cumplimiento de estos.



¿Qué son los derechos y deberes en el área de la salud?



Los derechos y deberes en salud fueron creados con la intencionalidad de que los usuarios o pacientes que llegan a una institución de salud reciban un trato digno sin distinción alguna y se le dé solución a un problema o dificultad que estén presentando para poder mejorar su salud.

Los deberes son reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad. Todos los miembros de una sociedad niños, jóvenes, adultos y ancianos, hombres y mujeres, tenemos obligaciones para cumplir, al igual que libertades para exigir como se dispone en la Resolución N° 4343 de 2012 Art. 4.2. y el Art. 4.3.

Fuente: Dirección de Atención al Usuario Capital Salud EPS-S

- **Derechos**

A continuación, se darán a conocer algunos derechos en el área de la salud que deben ser respetados para brindar un buen servicio sin violar los derechos de los beneficiarios.

Por ende, se puede definir que los derechos son normas de carácter obligatorio para Capital Salud, como proveedor de servicios de salud, y deben ser conocidas por los usuarios, las IPS y los colaboradores de la organización, con el fin, de reconocer que todas las personas afiliadas tienen derecho a recibir protección en materia de salud y cuando acudan a los servicios de salud se les preste de manera oportuna, profesional, idónea y responsable.

¡Le cumplimos a BOGOTÁ!

Derechos y Deberes

Capital Salud EPS-S cuenta con 30 derechos y 9 Deberes



Derechos

- Acceder a servicios de salud sin que se impongan trámites administrativos adicionales.
- Que le autoricen y le presten servicios incluidos en el plan obligatorio de salud.
- Recibir por escrito las razones por las que se les niega el servicio.
- Recibir trato digno sin discriminación.
- Recibir servicio de salud en condiciones de higiene.
- Recibir servicios continuo sin interrupción.
- Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional en salud que quiere que lo trate.
- Que le informen cómo y dónde puede pasar una queja.
- Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.

• Deberes

Con respecto a los deberes se puede decir que son normas encargadas de promover el cuidado de la salud tanto personal como comunitaria. Fomentar la igualdad y evitar cualquier forma de discriminación basada en la raza, el género, la condición social o religiosa. Garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes, así como las políticas y reglamentos internos de Capital Salud EPS-S y las IPS que se encargan de prestar el servicio de salud a los afiliados.

Es fundamental reconocer la relevancia de cumplir con las citas médicas asignadas. No solo es importante asistir, sino también notificar en caso de no poder asistir, ya que de lo contrario se le niega a otro usuario la oportunidad de aprovechar el espacio en la consulta médica o la toma de examen.

¡Le cumplimos a BOGOTÁ!

Derechos y Deberes



Deberes

- Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- Cumplir de manera responsable las recomendaciones del profesional en salud.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar el personal de salud y cuidar las instalaciones donde le prestan el servicio.
- Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

• Medios de divulgación

Finalmente, se promoverá la socialización de los medios de comunicación a los cuales el público puede tener acceso, asegurando así el conocimiento acerca de los derechos y deberes en salud. Todo esto con el fin de proporcionar información, lo cual se logra a través de los siguientes medios:

- Presencial
- Virtual

La información presencial se hace en cada uno de los puntos de atención por medio de los videos presentados en las diversas pantallas, realizando socialización de los mismo a los usuarios y familiares que se encuentren en la sala, por medio de la entrega de la cartilla de derechos y deberes y demás herramientas.

Además, a través de nuestra página web, podrán acceder virtualmente a la carta de derechos y deberes. Esta carta está disponible en todo momento y se encuentra en constante revisión y actualización para asegurarnos de que cumpla con la normativa vigente.

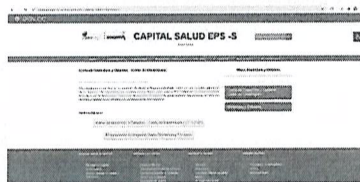
¡Le cumplimos a BOGOTÁ!

Medios de Divulgación de la Carta de Derechos y Deberes del Afiliado y del Paciente



PRESENCIALES

- Puntos de atención a los Usuarios.
- Videos
- Socialización.
- Entregas físicas.
- Placas institucionales.



Fuente: página web Capital Salud EPS-S

DIGITALES

- Página web www.capitalsalud.gov.co
- Estrategias comunicativas.
- Redes sociales.

Mauricio recalco la importancia de la información dada por los profesionales de la dirección de atención al usuario. Por otra parte, habla de las estrategias implementadas por Capital Salud ESP-S en donde, se hacen ferias de servicio para que la comunidad conozca de Capital Salud.

Dando continuidad con el IV Diálogo Ciudadano se inició la interacción con los usuarios y ciudadanos en general que estuvieron en actividad tanto de manera presencial como en conexión por redes sociales, las preguntas que surgieron en torno al tema:

Pregunta Asistente.

Primera pregunta: La usuaria Jenny Antonia Vera que se encuentra en modalidad presencial, realiza la siguiente pregunta. ¿quisiera saber por qué motivo las citas con especialistas están demoradas ya que soy adulto mayor que requiere de seguimiento cada 3 meses y no ha sido posible acceder a visitas con especialistas?

Respuesta:

Dra. Betsy Sánchez: primero agradezco la pregunta, es importante aclarar que tenemos unas especialidades y supra especialidades donde no contamos con el suficiente talento humano, recuerden que nuestros principales prestadores de servicios de salud son nuestras 4 Subredes Integradas de

Servicios de Salud, sin embargo, Capital Salud con el fin de minimizar eso, ampliamos nuestra red de contratación al privado, pero que está pasando. Que los usuarios y es entendible siempre los han atendido en el mismo lado y con el mismo médico, por ende, no quieren ser atendidos en otro lugar, pero desafortunadamente si ese médico no tiene la cantidad suficiente de horas que pueda ofertar para poder atender a toda la población toca buscar una segunda opción y es ampliar nuestra red de contratación entonces Capital Salud en conjunto con la gerencia y la dirección médica que hacen parte de este ejercicio importante hicimos una ampliación de nuestra red de contratación, ya tenemos varios proveedores que están prestando el servicio en la red privada de endocrino, otorrino, clínica del dolor, fisiatría. Entonces si bien es cierto que ustedes quieren ser atendido en el mismo sitio, no contamos con la capacidad se busca otra red de contratación

Una usuaria hace una pregunta. Resulta que yo llevo realizando llamadas para endocrinología porque tengo un problema de posible cáncer de tiroides, entonces desde junio me vio el endocrino y esta es la hora que no me ha vuelto a valorar y cada vez que llamo, no hay agenda y que estoy en lista, que debo estar pendiente de que me llamen.

La Dra. Betsy Sánchez le da indicación a Andrés, coordinador del Pau misericordia, para que tome los datos de la usuaria y se busque solución al requerimiento médico que presenta, de igual modo, se le indica que de no ser posible tramitar su solicitud con las subredes, será enviada a una IPS de la red privada la cual le prestara el servicio médico requerido.

Mauricio hace intervención agradeciendo por la participación durante el dialogo e informa que analizando las preguntas se percatan, de que algunas presentan similitud, por ende, se dará respuesta unificada. Por otro lado, informa a la audiencia la importancia de realizar preguntas de interés general y si se tiene casos específicos, donde sea por un examen que no se ha podido conseguir o algo, se les da la indicación dejar dejen los datos a los profesionales de atención al usuario con esto, al cierra van a estar recibiendo todas las inquietudes y ayudando a solucionar los casos específicos.

Pregunta asistente virtual

Pregunta realizada por medio de las redes sociales Daniela Flores ¿puedo autorizar medicamentos o atención con especialista por medio de la aplicación de Capital Salud?

Respuesta:

Dra. Betsy Sánchez responde. Sra. Daniela Flores claro que sí, moco lo mostramos hace un momento hay se realizan procesos de socialización, lo que se hace es hacer el ingreso solicitando los datos personales, se actualizan datos, luego se solicita el documento escaneado, se debe subir la orden médica y los documentos que envía el médico para poder soportar el requerimiento. Una vez se haga la autorización usted vuelve a ingresar y encontrara la autorización para que proceda a acercarse al PAU más cercano y le impriman el documento, pero si lo puede hacer.

Mauricio aclara la importancia de que los documentos escaneados se vean legibles para facilitar el requerimiento médico.

Pregunta Asistente.

El Sr. Nelson Castillo y otros asistentes tienen preguntas relacionadas con el tema de medicamentos como ¿Por qué ya no entregan la vitamina D?

Respuesta:

La Dra. Betsy Sánchez responde que con el tema de medicamentos ustedes saben que Capital Salud cuenta con un proveedor que es Audifarma, pero dentro de ese se prevé complicaciones que se

puedan presentar, por ende, se amplió la contratación con 3 proveedores más los cuales son:

- Macromed
- Teramed
- Audifarma

Con ellos se amplió la estrategia de contratación sin embargo no todos los medicamentos quedaron con ellos, porque el primer proveedor es Audifarma ellos quedaron para todo el tema jurídico por que como siempre se debe dar respuesta igual que a ustedes.

El tema de la vitamina D, hemos identificado con el ejercicio que estamos haciendo los profesionales en los seguimientos y acompañamientos en los PAU, que hay problemas con el ordenamiento. el medico este ordenando la presentación que Audifarma no tiene disponible, algunos ordenan por las unidades no correspondientes y segundo, no es desconocimiento de todos que hoy un desabastecimiento nacional de ciertos medicamentos no en su totalidad pro esto está afectando mucho con respecto a la entrega de los medicamentos. Quien declara el desabastecimiento, el Invima dentro de los laboratorios hay algunas moléculas que no se están produciendo y, por ende, se genera el desabastecimiento.

Desde Capital Salud se ha respondido a pesar de las dificultades y se han atendido la inconformidad, si es importante verificar el tema de la Vitamina que el medico se lo ordene otra vez y que no ordene en una presentación diferente.

Mauricio hace intervención mencionando las felicitaciones que han manifestado los usuarios frente a la atención brindada y las gestiones realizadas por la misma.

Pregunta Asistente.

¿que se está haciendo en el tema de humanización por parte de los colaboradores teniendo en cuenta que, en algunos satélites, no se percibe buena atención?

Respuesta:

La Dra. Betsy Sánchez informa que, desde Capital Salud y talento humano se hizo en el primer semestre una capacitación con una entidad externa sobre el proceso de humanización, se realizó de manera virtual con excepción de los profesionales que lo realizaron de manera presencial y es importante realizar el ejercicio de manera transversal es decir de aquí para allá y de allá para acá, porque también se ha recibido desafortunadamente maltrato a los analistas en los cuales ha incluido maltrato físico, verbal. Teniendo en cuenta esto Capital Salud ha realizado trabajo y es claro que no es fácil atender usuarios puesto que se entiende que todos van detrás de un fin y es obtener todo lo que se desea, pero no todo lo que se quiere, se puede tener. Pero los derechos relacionados con el área de la salud se deben obtener y esto se debe hacer con respeto hacia el otro. Para Capital Salud es importante fortalecer la humanización y el buen trato y para eso hay una profesional encargada.

La Sra. Gloria Montes pregunta ¿tenemos que seguir madrugando para poder agendar una cita con especialista pues la fila es bastante larga y cuando llego ya no hay agenda? Esta pregunta va relacionada con lo que se ha mencionado anteriormente.

Pregunta Asistente

Un asistente presencial pregunta ¿qué pasa con Clínicos IPS que ya no hay servicio con médicos especialistas?

Respuesta:

La Dra. Betsy Sánchez responde a la Sra. Gloria Montes, me preocupa que madrugue porque a donde madruga. No es necesario madrugar para eso se tienen horarios amplios de atención, que nos guste llegar temprano para salir temprano es otra cosa diferente, pero en ninguna parte está escrito que dentro de Capital Salud como un deber y si ustedes vieron los derechos y los deberes; en ninguna parte dice que su deber es madrugar el deber es recibir la atención, los medicamentos y las autorizaciones. Para la Sra. Gloria no tienen que madrugar. Para eso hay articulaciones con la Subred en donde hay unos canales de comunicación para realizar el agendamiento de citas médicas, pero Lo que entiendo es la Sra. Se dirige hasta el punto de la Subred más cercano a solicitar la cita médica y cuando llega ya no hay agenda, sin embargo, se le invita a usar los canales de comunicación.

Con respecto a la IPS Clínicos, esta IPS esta nueva con Capital Salud donde atienden los pacientes de neumología, clínica del dolor, psiquiatría, fisiatría y hay un programa de EPOC para los usuarios con problemas pulmonares. Con clínicos no hay en la actualidad ningún inconveniente, actualmente la contratación está vigente.

Mauricio hace la lectura de las ultimas 3 solicitudes y aclara que por temas de tiempo la transmisión quedara hay, pero como se está dentro de un dialogo se tendrán en cuenta las demás preguntas.

Un usuario hace una recomendación relacionada al seguimiento de Audifarma sobre la entrega de medicamentos y el monto que entregan.

Se tienen dos comunicaciones una de ellas es de la Sra. Patricia Hernández. quiero decirle a Capital Salud y a los presentes que no todo es malo, que nosotros mismos no asistimos muchas veces a nuestras citas y por eso debemos estar pendientes, yo los felicito y al equipo de trabajo.

La última comunicación la hace la Sra. Nelly Ladino. Dar gracias a las personas, jefe de autorizaciones y Audifarma por su valor diario a nuestros usuarios. Muchas gracias.

Se recibe otra comunicación por parte de la Sra. María Emma Romero la cual felicita a Capital Salud por el compromiso a pesar de la pandemia, mil bendiciones y gracias, aunque se sabe que hay muchas cosas por mejorar, pero si hay algo es que la EPS muestra el compromiso por mejorar.

La clausura estará a cargo de la Dra. Betsy Sánchez, quien expresará su agradecimiento por la participación y destacará que, a pesar de los desafíos, no todo es negativo. Además, la Gerencia y la Dirección de Atención al Usuario extienden sus agradecimientos. La Dra. Betsy Sánchez continuará receptiva a las opiniones y sugerencias de los usuarios.

En el Diálogo se responden 15 pregunta de manera directa y las 11 pendientes se responden por escrito.

Posterior al IV Dialogo Ciudadano se da respuesta a las 11 preguntas que por tiempo quedaron pendientes por contestar; las cuales se agrupan por las siguientes categorías: atención en PAU, medicamentos, IPS, autorizaciones, Canales de atención, entre otras.

Pregunta del área de medicamentos: se da respuestas a las usuarias: Blanca Palmar, Luz Marina Bello, Gloria Mercedes Vásquez, Elizabeth Acosta y Mercedes Morales. "¿por qué Audifarma no entrega los medicamentos correspondientes y que pasa con los que no entrega?

Capital Salud EEPS-S ha implementado una estrategia de auditorías a las farmacias del proveedor Audifarma S.A, por medio de ellas, se ha logrado identificar casos relacionados con la pregunta realizada por su parte, por lo cual se han generado mesas de trabajo con el proveedor donde se ha expuesto la problemática en la entrega de medicamentos y en los pendientes generados al momento de la dispensación, como resultado de dichas mesas, Audifarma informa que en la actualidad el país se encuentra atravesando una crisis de desabastecimiento de productos farmacéuticos y dispositivos médicos, que han generado la falta de oportunidad en la entrega, pero que aun teniendo esta situación, están trabajando en la eliminación de esta barrera administrativa, Dado lo anterior y en respuesta a su observación, Capital Salud EPS-S realiza seguimiento a través de la interventoría del contrato con el fin de evaluar la mejora constante por parte del proveedor Audifarma S.A en la entrega de los medicamentos y dispositivos médicos a los usuarios.

“¿Porque tenemos que autorizar el omeprazol? ¿Si antes no lo autorizábamos?”.

Capital Salud EEPS-S cuenta con los servicios contratados con las diferentes Subredes Integradas de Servicios de salud, para el tema de medicamentos e insumos con Audifarma, cuando los medicamentos son derivados de especialistas deben ser autorizados, en el caso de ser derivados de medicina general solamente algunos insumos y medicamentos deben ser autorizados, los demás son garantizados por las unidades que atienden al afiliado, para el caso del omeprazol si es ordenado de médico general no debe ser autorizado, si es generado por especialista si debe ser autorizado. Sin embargo se realiza aclaración frente al medicamento (Esomeprazol) el cual si debe ser autorizado en el momento de ser formulado tanto por medico general, como por especialista.

Pregunta del área de Dentisalud: se da respuestas a los usuarios: Araminta Bautista y José reyes.

Capital salud EPS-S cuenta con dos IPS para la atención en odontología especializada llamadas Dentisalud y Dentolaser, contamos con auditores quienes realizan seguimiento a estos contratos en cumplimiento a las autorizaciones generadas y al tratamiento final de nuestros usuarios, con el fin de identificar barreras y/o desviaciones en la atención y tomar acciones inmediatas de mejoramiento continuo.

Preguntas de puntos de Atención: respuesta a los usuarios Arquímedes López, Jorge Villamarín y Aura Pilar Rincón ¿Por qué no se pueden autorizar servicios y medicamentos en los puntos de los Hospitales?

Capital Salud EPS-S dio apertura a puntos de atención en algunas unidades de prestación de servicios, pertenecientes a las Subredes Integradas de Servicios de Salud, los cuales brindan apoyo a los PAU (Puntos de atención al Usuario) y que fueron creados como estrategia para la consecución y tramite de los servicios derivados de la misma IPS, esto se logra en un acuerdo con las subredes para evitar aglomeración en los puntos de atención y generación de autorizaciones para pacientes con alguna discapacidad. Por tal motivo y teniendo en cuenta lo descrito los puntos alternos solamente atienden los casos derivados de las unidades donde están ubicados.

“¿Qué posibilidad hay de poner otro punto de atención al usuario en Kennedy?”

Capital Salud EPS-S realizo el traslado del punto de atención PAU Kennedy a una nueva sede. Con una mayor infraestructura y comodidad para nuestros usuarios, con más personal en atención, de esta forma garantizamos una atención más rápida y oportuna, implementando un sitio más acorde y amigable a las necesidades de nuestros usuarios.

“¿Por qué en el punto de Boston no hay video atención, para que transmita la información a Capital Salud EPS-S?”



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

CÓDIGO:
F02-GA

VERSIÓN:
V2.5-2019

Capital Salud EPS-S genero un proyecto de atención (video atención), por lo cual cuenta con un atril de video atención, en los puntos de atención con mayor afluencia, esta estrategia fue implementada previo a un estudio realizado con anterioridad y que por afluencia de usuarios se encuentra disponible en los Puntos de Atención de (Pau barrios unidos, Pau misericordia, Pau bosa. Pau Villavicencio).

Pregunta sobre PQRD: respuesta a la usuaria Gloria Mercedes Vásquez ¿Por qué siempre hay que hacer un PQRD para sacar citas médicas o exámenes con especialistas?

Frente a la asignación de citas Capital Salud no realiza asignación de citas, son las Subredes (IPS) quienes manejan el agendamiento de médicos y especialistas, principalmente por el Call Center Distrital, según la disponibilidad de agendas.

Capital Salud EPS-S cuenta con una red contratada donde se asignan las citas correspondiente a las necesidades del afiliado, es importante que los afiliados accedan a los servicios por los diferentes canales asignados, sin radicar una PQRD, actualmente los canales destinados a solicitud de citas médicas son : 3078181(Call center Distrital) y en cada una de las Unidades de atención correspondientes a las Subredes Integradas de servicios de Salud .

Solicitud al área de Participación Social: Sugerencia, "que en las comunicaciones televisivas de cada PAU simultáneamente a los turnos, pasen piezas de los deberes y derechos"

Capital Salud EPS-S, divulga los deberes y derechos por los diferentes canales con los que cuenta la entidad, uno de ellos son los videos que se reproducen en las pantallas ubicadas en los Puntos de Atención al usuario , sin embargo y teniendo en cuenta su sugerencia se solicitara al área encargada que se realice una rotación más constante de las piezas comunicativas.

Finalmente, le agradecemos sus aportes que contribuyen hacia el mejoramiento continuo en la prestación de nuestro servicio, reiterando que poseemos canales de comunicación que siempre están abiertos a cualquier solicitud, inquietud, insatisfacción o sugerencia, las que atenderemos de manera oportuna.

Con el procedimiento de las respuestas escritas a las y los participantes, se da así cierre al acta del IV DIALOGO CIUDADANO "CANALES DE COMUNICACIÓN, DERECHOS Y DEBERES DEL AFILIADO Y DEL PACIENTE" Bogotá y ultimo programado por Capital Salud EPS-S, para el 2023.

BETSY CATERINE SANCHEZ APONTE
Directora Atención al Usuario
Capital Salud EPS-S

SANDRA MARCELA MONTENEGRO SANCHEZ
Líder de Participación Social
Capital Salud EPS-S

Elaboró: Eliana Constanza Quintero Paez- Practicante Universitario,
Corporación Universitaria Minuto de Dios
Revisó: Sandra Marcela Montenegro Sánchez- Líder de Participación Social

LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIÓN
CAPITAL SALUD EPS-S



BOGOTÁ

Fecha, Hora y Lugar: 24-Abr-2023 PAU Medellín

Tema Tratado: W Dato de Ciudadano. Canales de Comunicación,
Derechos y Deberes

Hoja de

F19-GA V1.4-2022

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	ÁREA / ENTIDAD	TELÉFONO	CORREO	FIRMA
1	MARCOS RAMONERO M	supervisor	DAU.	3125606915	MR Ramonero	
2	Luz Mary Gomez de Martinez	control social	Capital Salud	3017528380	lucy.gomez@gmail.com	
3	José Edgar Benítez Chaurio	comite de convivencia	Capital Salud	3209510234	jbenitez17@gmail.com	
4	Glória Mercedes Vazquez	comite de convivencia	Capital Salud	3057991175	gloriamv21@gmail.com	
5	Nelson Castillo Chaurio	comite de convivencia	Capital Salud	3123108447	nelson.castillo@gmail.com	
6	German Sierra Jimenez	control social	Capital Salud	3107096307	germansierra@gmail.com	
7	Mona Emma Romero	control social	Capital Salud	3718459765	emma.romero13@yahoo.es	
8	Araminta Bautista	comunicaciones	Capital Salud	3718890139	aramintabautista@gmail.com	
9	Mona Jodino	Jac	Capital Salud	3123314694	monajodino@hotmail.com	
10	Jenny Vera	comite de convivencia	Capital Salud	3057192575	jennyvera58@gmail.com	
11	Blanca Stela Palmer	control social	Capital Salud	—	NO aplica	
12	Jorge Villomarin	control social	Capital Salud	3016510916	jorgevillomarin58@gmail.com	
13	Orfilia Rodriguez	—	Capital Salud	3117234867	orfiliorodriguez@hotmail.com	
14	Arquimedes Lopez	control social	Capital Salud	3715256778	arquimedeslopez@gmail.com	
15	Holide Cuervo	Planeacion	Capital Salud	3162242457	hneider1330@hotmail.com	
16	Luis Daniel Rojas	hogar de los niños	Capital Salud	3718744287	luisrojas3@gmail.com	
17	Yair Diaz	hogar de los niños	Capital Salud	no tiene	no tiene	
18	Diego Zuleta	hogar de los niños	Capital Salud	3157245083	no tiene	
19	Nigel Martinez	hogar de los niños	Capital Salud	3014410962	no tiene	
20	Carlos Arturo Rojas	hogar de los niños	Capital Salud	no tiene	no tiene	

LISTADO DE ASISTENCIA A REUNIÓN
CAPITAL SALUD EPS-S



BOGOTÁ

Fecha, Hora y Lugar:

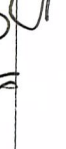
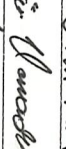
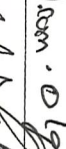
24 - 11 - 2023

Tema Tratado:

El Diálogo Ciudadano. Canales de Comunicación,
Derechos y Deberes

Hoja de

F19-GA V1.4-2022

No.	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	ENTIDAD	TELÉFONO	CORREO	FIRMA
21	Ayda Elba Rincón Barreda	Unepresidenta Control Social	Capital Salud	3204147358	plurimobuieragmail.com	
22	José Peto Caicedo	Comité Comunicación	Capital Salud	3112268553	medicadecidagmail.com	
23	Lizeth Paola Rojas	Comité Control Social	Capital Salud	3143347839	Patg.23@hotmail.com	
24	María del Carmen Ruiz	Comité Control Social	Capital Salud	3142488712	maria.ruiz@gmail.com	
25	Luz Marina Bello	Comité Control Social	Capital Salud	3108883811	no tiene	
26	Consejo Lora	Comité Control Social	" "	3113204620	loraconsejo@gmail.com	
27	Valentina Botón	Comité Control Social	" "	315332142	no tiene	
28	Lidia Ramírez	Comité Control Social	" "	3188503203	no tiene	
29	Norman Hernández	Comité Control Social	" "	344626442	patgier2668@gmail.com	
30	Mercedes Morales	Comité Comunicaciones	Capital Salud	3124866823	merced89651@hotmail.com	
31	Luis Alberto Muñoz	Comunicaciones	Capital Salud	3017676599	luisalberto194@gmail.com	
32	Olga Jiménez	Comunicaciones	Capital Salud	3142844135	olga.jimenez@gmail.com	
33	Adela Sierra	Salud	Capital Salud	3209523776	adelasier@gmail.com	
34	Armando López	OSARIO	Capital Salud	3134139435	no tiene	
35	Elizabeth Acosta	Capital Social	Capital Salud	3132527040	eizacostablon@gmail.com	
36	Nancy Melo	Comunicación		3112165586	nancy.melo@hotmail.com	
37	Jesús Albarracín	Planificación	Capital Salud	3106583638	albarrajinjesus@gmail.com	
38	Luz Nelly Cruz	Planificación	Capital Salud	3229735054	mailnely1955@hotmail.com	
39	Jorge Escobar	Salud	Capital Salud	3508381984	jorgeescobar@gmail.com	
40	María del Pilar Pineda	Salud	Capital Salud	3508381984	maria.pineda@gmail.com	