ACTA No. 4145.030.9.37.500	FECHA:	22/oct/2022
	HORA INICIAL:	10:00 am
	HORA FINAL:	12:00 pm
OBJETIVO: Realizar asesoría a la EPS SOS para el seguimiento a la ejecución del plan de acción de la PPSS 2022.	LUGAR: EAPB SOS Avenida Guadalupe	

ASISTENTES: María Isabel Castaño B – Contratista -, Luisa María Potosí -Analista de Participación Ciudadana- EAPB SOS,

AUSENTES: N/A

INVITADO: N/A

ORDEN DEL DÍA:

1. Orientación a la sesión
2. Asesoría para el seguimiento a la ejecución del plan de acción de la Política de Participación Social en Salud 2022 a la EAPB SOS.

DESARROLLO:

1. Orientación a la sesión

Se dio inició a la asesoría por parte de la profesional del grupo de participación Social de la Secretaría de Salud Pública de Cali (SSP) a analista de participación ciudadana de la EAPB SOS, para definir los aspectos a tratar en la asistencia técnica, respecto al seguimiento de la ejecución de las metas y actividades de las líneas de acción del plan de programación de la PPSS 2022 y revisión de las evidencias.

2. Asesoría para el seguimiento a la ejecución del plan de acción de la Política de Participación Social en Salud 2022 a la EAPB SOS.

Para realizar la revisión de las metas y actividades del plan de acción de la PPSS, se indicó a la profesional de la SOS, presentar el plan de la PPSS para ir identificando lo planteado en cada una de las líneas de acción de obligatorio cumplimiento. Iniciando con el eje uno, respecto al fortalecimiento de la participación, donde se definió realizar el diseño y ejecución, así como el seguimiento de la PPSS, mantener el recurso humano asignado, donde se indicó por parte de la analista de participación ciudadana que esta asignada desde el año 2020,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

como encargada del seguimiento y cumplimiento de las metas y actividades del plan de la PPSS. Se verificó el contrato y documento que certifica la asignación de las responsabilidades, en el aplicativo KACTUS de la entidad. Esta línea cuenta con dos metas, la segunda plantea fortalecer las competencias técnicas del recurso humano sobre la PPSS y el control social. Se revisaron las evidencias.

En la línea b la entidad definió dos metas, una de ellas con siete actividades para esta línea y la meta 2 con cuatro. Plan de capacitación a colaboradores sobre enfoque diferencial, participación social y ciudadana derechos y deberes, modelos de atención y riesgo. Se solicita el plan de capacitación de los colaboradores. A continuación, se anexa la evidencia presentada.

PLAN DE CAPACITACIÓN ASESORES DE SERVICIOS INTEGRADOS ASI

Tema	Tipo Formación	abr-22	may-22	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22
Consulta Aplicativo Soa PE (Incapacidade)	Interno									
Capacitación para la atención a poblaciones vulnerables	E-learning									
Planes complementarios	Interno - E-learning									
Convenios con prestadores y modelos de PGP (bolsas clínicas)	Interno									
Humanización en el servicio - trato cálido hacia el usuario	Externo - Interno									
Consulta de información financiera (cartera PBS, Cartera PAC, novedades, afiliación)	Interno									
Gestión NoPBS	Interno									
Poblaciones vulnerables y salud mental	Interno									
Aplicativo Responde - Consulta unificada	Interno									
Mega (gestión de autorizaciones)	Interno									
Deberes y Derechos de los usuarios y trato digno	E-learning									

En la línea e, se identificó que se cuenta con una meta y una actividad dirigida al fortalecimiento de la comunicación con los entes territoriales. Se revisan las evidencias de las actas y presentaciones de las capacitaciones recibidas por parte de los entes territoriales.

En la línea h, la meta está enfocada al fortalecimiento del enfoque diferencial, esta meta tiene definida 18 actividades. Estas actividades están orientadas a la revisión de las condiciones de las oficinas de la EPS) para el acceso y atención a los usuarios con discapacidad,

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

gestionando alianza para la capacitación sobre lenguaje de señas. La meta definida para esta línea la desarrolla teniendo en cuenta lo establecido en la circular 000008 para las oficinas del SIAU.

Se revisan las evidencias y se corrobora lo realizado. Dentro de lo revisado se identificó que se realiza la implementación de lenguaje de señas que se está socializando a través de video en las salas de espera; el video se encuentra disponible en YouTube y en la página web de la entidad. Así mismo, se está trabajando articuladamente con las áreas de la entidad respecto a la adopción del enfoque diferencial. Se envía el contacto de un profesional del grupo de enfoque diferencial para solicitar asistencia técnica sobre este tema.

Por otro lado, la profesional de participación menciono que la Información digital en la página web se elabora con alto contraste y tamaño de fuente, adaptado a la necesidad del usuario, de acuerdo discapacidad visual. De igual manera la entidad evalua la viabilidad de las herramientas para la atención a la población con enfoque diferencial dispuestas en CONVERTIC. Además, menciono que ha sido complejo la implementación del centro de relevo en las salas por la dificultad del acceso de los usuarios a este servicio.

En el aplicativo mega, se realiza la caracterización del usuario que se está atendiendo. Si es víctima del conflicto armado o privado de la libertad. Por otro lado, el material visual como son los Videos de YouTube creados por la entidad se tienen en cuenta mensajes audibles con subtítulos para los usuarios que tengan discapacidad auditiva.

La Caracterización de los colaboradores para identificar el enfoque étnico y tipo de población. Se presentan las evidencias de esta actividad. Así mismo, la entidad realizó capacitación sobre las rutas de atención de poblaciones a los colaboradores a principios del mes de octubre.

En el eje 2, para la línea a se definió una meta con ocho actividades, cada una de ellas corresponde a los ocho temas definidos en el plan de capacitación sobre participación y interés en salud. Se presentó el cronograma de las capacitaciones dirigido a la asociación de usuarios. A continuación, se anexa el cronograma con los temas de capacitación.

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES ASOCIACION DE USUARIOS SEDES S.O.S 2022

Área / Proceso : Experiencia al usuario/ Apoyar procesos de relaciones con el cliente

Líder Responsable: Diana A. Solarte Quintero

Capacitaciones dirigidas a los integrantes de las asociaciones de usuarios EPS - SOS. Sedes: Cali, Palmira, Buga, Tuluá, Cartago, Armenia, Pereira, Buenaventura, Norte del Cauca, Popayán y Bogotá de acuerdo a los objetivos estratégicos de la empresa.

No.	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	OBJETIVO	TIPO DE CAPACITACIÓN	PERIODICIDAD
1	Carta de Derechos y Deberes y Carta de Desempeño	Capacitar a la Asociación en la divulgación de Carta de Derechos y Deberes y Carta de Desempeño de la persona afiliada.	Técnica	Semestral
2	Sistema de Afiliación Transaccional SAT	Fortalecer el apoyo de la Asociación en la divulgación y gestión clara del modelo de afiliación de acuerdo a normatividad legal.	Técnica	Semestral
3	Mecanismos de participación ciudadana	Capacitar a la Asociación de usuarios en la divulgación de mecanismos de participación ciudadana.	Formativa	Semestral
4	Rendición de cuentas	Capacitar a la Asociación de usuarios sobre rendición de cuentas de acuerdo a normatividad legal.	Formativa	Semestral
5	Asociación de usuarios	Capacitar a la Asociación de usuarios sobre funciones y normatividad que los rige legalmente.	Técnica	Semestral
6	Política de Participación Social PPSS	Capacitar a la Asociación de usuarios en la divulgación de la Política de Participación Social PPSS sobre sus ejes estratégicos, metas y actividades que allí se plantean.	Técnica	Semestral
7	Temas de interés en salud pública	Capacitar a la Asociación de usuarios en temas de interés de salud pública para el adecuado direccionamiento de los usuarios	Formativa	Semestral
8	Oficina virtual	Capacitar a la Asociación de usuarios en la divulgación y gestión de servicios implementados por el portal para reducir usuarios en la sala	Formativa	Semestral
9	Resolución 330 de 2017 emitida por Ministerio de Salud	Capacitar a la Asociación de usuarios sobre normatividad legal vigente.	Técnica	Semestral
10	Impulso a la cultura de la salud	Capacitar a la Asociación de usuarios sobre salud pública y atención de poblaciones PAPSIVI y poblaciones de gestión de riesgos.	Formativa	Semestral
11		Capacitar a la asociación de usuarios en temas relacionados con enfoque de derecho diferencial y de genero	Formativa	Semestral

Línea b de este eje, se definió una estrategia de información sobre mecanismos de participación y las actividades establecen la realización de espacios presenciales o virtuales con la asociación de usuarios para el fortalecimiento de los canales de atención y buzón de sugerencias virtual para los usuarios. Para lo cual, la EAPB realizó la socialización y uso y manejo de este.

En la Línea c, se estableció por parte de la entidad realizar capacitación a los usuarios sobre la oficina virtual y diseño y elaboración digital con información sobre el uso y manejos de estos, como son WhatsApp chat bot Anita, Entrega de volantes educación en salas de espera.

En la Línea d, se plantea la implementación del buzón virtual, se evidencia que este se encuentra en funcionamiento y fue socializado a los usuarios para que hagan uso de estos mecanismos en la página web, así mismo se socializó a través de afiches en cartelera escaneando código QR

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

Línea e: socializar convocatoria de los entes territoriales sobre espacios de participación y rendición de cuentas. Este se realiza dos veces al año de acuerdo con lo programado por la EPS y por los entes territoriales.

Línea f, la meta se centra en promover la iniciativa del Ministerio de salud respecto a al documento de los datos de los integrantes de la asociación y dar continuidad a la socialización del periódico del adulto mayor.

Se indico a la profesional de la SOS, que en el eje 2 no se identificó el plan de incentivos ni la asignación de recursos para promocionar la participación social en los usuarios. Se recordó que los incentivos pueden ser de reconocimiento, de representación, de formación y logísticos. Por lo tanto, se sugiere tener en cuenta el tema de incentivos para el plan de acción del año 2023.

En el Eje 3, línea a, se estableció como meta realizar capacitación en salud pública y atención a población PAPSIVI. En la Línea b trabajar articuladamente con las IPS y cajas de compensación para llevar a cabo las actividades de promoción y mantenimiento de salud por curso de vida. En donde se tiene planteado socializar las estrategias de comunicación y operación para la promoción de la cultura de la salud.

Se orientó sobre este eje, indicándosele a la profesional de la entidad que este eje se enfoca en impulsar la cultura de la salud con el fin de promover el autocuidado de la salud y el cuidado de los otros, en ese sentido es importante que los usuarios conozca cuales son los temas de interés en salud que más afectan a sus afiliados, en este caso en el distrito de Cali, sugiriéndose que esto se puede trabajar con la enfermera jefe y con el epidemiólogo, quien tiene los datos estadísticos de las situaciones de salud más recurrentes en los usuarios de la EPS. En la Línea c, se planteó meta relacionada con capacitación en enfoque de género para los usuarios. En la Línea d, la meta establecida se orienta a ejecutar las estrategias de inducción a la demanda.

Posteriormente se revisó el Eje 4, en la línea a se tiene planteado socializar con integrantes de la asociación el espacio de rendición de cuentas. Se sugiere a la profesional de la entidad enfatizar cuál es el rol de ellos en este tipo de espacios. En la Línea b, la meta está dirigida a informar a los afiliados sobre el espacio de rendición de cuentas de la entidad, es decir el proceso de convocatoria.

Respecto a la Línea c, la meta se orienta al reconocimiento en el ejercicio de la participación social desde las veedurías, se sugiere socializar un ejercicio de control social. Para la Línea d, se tiene asignado un micro sito de rendición de cuentas con informes de las vigencias

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.

anteriores. Línea e, la meta establece una capacitación en rendición de cuentas y socialización a colaboradores.

Finalmente, el Eje 5, para la línea a se definió capacitar sobre las funciones de las asociaciones de usuarios, este espacio de capacitación se gestionó con la Personería. En la Línea b se tiene planteada socialización de la convocatoria a rendición de cuentas. Se sugiere a la profesional de la SOS, que se deben revisar las metas y actividades pues algunas de ellas están planteadas en otras líneas de acción de los ejes anteriores. Es decir, las metas y actividades se repiten.

En la Línea c, nuevamente se plantea como meta lo del buzón virtual pqrs, este con el fin de facilitar el acceso a los mecanismos de participación de los usuarios. Línea c rendición de cuentas se creó un chat y formulario para que los usuarios pudieran diligenciar sus preguntas igualmente se elaboró formato para que los usuarios asistieran presencialmente. Y por último la Línea d, la meta establece aplicar formato de evaluación a la rendición de cuentas.

OBSERVACIONES GENERALES (Propuestas, Cambios y/o Adiciones):

TAREAS Y COMPROMISOS ESTABLECIDOS EN ESTA REUNION		
QUÉ HACER	RESPONSABLE	FECHA COMPROMISO
Elaborar acta	María Isabel Castaño B.	30/oct/2022
Enviar el plan de acción de la PPSS 2022 de la EAPB SOS	Luisa María Potosí	30/oct/2022

Firmas (responsables)

MARIA ISABEL CASTAÑO B.
Contratista
Secretaría Distrital de Salud

LUISA MARÍA POTOSÍ H.
Analista Participación Ciudadana
EAPB SOS

Elaboró: María Isabel Castaño – Contratista
Revisó: Luisa Maria Potosí – Analista

Este documento es propiedad de la Administración Central del Distrito de Santiago de Cali. Prohibida su alteración o modificación por cualquier medio, sin previa autorización del Alcalde.