

Anexo 1 PLAN DE ACCIÓN PROCESO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL

EAPB: ALIANSALUD EPS

RESPONSABLE: MARÍA DEL PILAR OSSA QUEBRADA

OBJETIVO ESTRATÉGICO: Las estrategias del presente plan de acción están dirigidas al logro del principal objetivo de la Política de Participación Social en Salud que es promover en los usuarios la participación y el reconocimiento como ciudadanos de derechos. Para el desarrollo del plan de acción, se proponen varias acciones que serán ejecutadas durante el año 2019.

Eje Estratégico 1: Fortalecimiento Institucional

Líneas del eje:

*Definir los programas de formación y capacitación al personal de la entidad, especialmente al personal de línea de frente para generar capacidades para el derecho a la participación, así como herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector salud.

*Desarrollar una estrategia sistemática de asistencia técnica a la Asociación de Usuarios para la implementación de la Política de Participación Social en Salud.

*Definir los lineamientos que guíen a la entidad a garantizar la participación en el marco del cumplimiento de los objetivos de la Política de Participación Social en Salud.

ACCIONES DE DESARROLLAR	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA												RESPONSABLE	
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
1.1. Participar en los procesos de inducción y reinducción de la entidad para la socialización del componente de Participación Social.	Participar en el 100 % de las capacitaciones de Inducción Institucional programadas al año por el área de Capacitación.	La Dirección de Servicio al Cliente participa en la Inducción Institucional presentando a través del Profesional de Participación Social y Atención al Usuario los siguientes temas: *Derechos y Deberes de los usuarios y pacientes en el SGSSS. *Desempeño de Aliansalud EPS. *Política de Participación Social en Salud PPSS. *Formas de Participación Social (Asociación de Usuarios). *Control Social y Veeduría.	Número de capacitaciones convocadas / Número de capacitaciones asistidas			X				X			X			X	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario Coordinación de Capacitación Coordinación Servicio al Cliente Dirección de Servicio al Cliente.
	Realizar durante el año tres capacitaciones de reinducción dirigidas a los funcionarios de la entidad para socializar el componente de Participación Social.	Realizar capacitación virtual con ayuda de la plataforma Scala a los funcionarios de Aliansalud. Cursos Virtuales * Política de Atención Integral en Salud PAIS-MIAS-RIAS *Política de Participación Social en Salud PPSS *Enfoque Diferencial, Poblaciones Vulnerables y Discapacidad	Número de capacitaciones programadas / Número de capacitaciones realizadas			X			X					X			Profesional de Participación Social y Atención al Usuario Coordinación de Capacitación Coordinación Servicio al Cliente Dirección de Servicio al Cliente.
1.2. Articular con diferentes actores el desarrollo de procesos de sensibilización y capacitación del talento humano del componente de participación social que favorezcan la humanización de los servicios, así como las acciones definidas en su procedimiento.	Realizar durante el año 2019, capacitaciones programadas trimestralmente, dirigidas al recurso humano de acuerdo con el cronograma establecido. *Servicio al Cliente *Central de Atención de Reclamos CAR, *Agentes USC Call Center *Oficina de Atención al Usuario	Realizar capacitaciones de refuerzo a los funcionarios a cargo de los procesos de servicio al cliente de la entidad, sobre los siguientes temas orientados a la humanización de los servicios. *Derechos de las Personas de Especial Protección y Atención Enfermedades Huérfanas. *Trato Digno y Humanización del Servicio de Salud *RIAS. RIA Promoción y Mantenimiento de la Salud. RIA Materno Perinatal * Cuidados del cuidador	Número de capacitaciones programadas / Número de capacitaciones realizadas		X		X			X			X			Profesional de Atención al Usuario Coordinadora de Capacitación Coordinación Servicio al Cliente Dirección de Servicio al Cliente.	

1.3. Implementar las acciones de mejora derivadas de la Asistencia Técnica brindada por Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Salud. (Acompañamiento técnico tutorial y/o virtual, observaciones de los informes de gestión).	Desarrollar y ejecutar durante el año 2019 las acciones definidas en conjunto con la SDS.	Implementar planes y acciones derivadas de la Asistencia Técnica que se definen de manera conjunta con la Secretaría de Salud - Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad- procedimiento de Gestión Institucional.	Asistencia técnica/ Desarrollo de acciones conjuntas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Profesional de participación Social y Atención al Usuario. Coordinación de Servicio al Cliente Dirección de Servicio al Cliente.
1.4. Socializar trimestralmente con la Asociación de Usuarios los informes generados por los sistemas de información de Aliansalud EPS y su plan de mejoramiento.	Socializar trimestralmente con la Asociación de Usuarios los informes y el planes de mejoramiento, según los resultados de; *Las PQR *Encuestas de Satisfacción de los Usuarios o NPS	Socializar con la Asociación de Usuarios los informes y resultados de los sistemas de información y las acciones de mejoramiento a que haya lugar.	Cuatro Informes socializados al año	X			X			X								X	Coordinador CAR. Profesional de Participación Social y Atención al Usuarios Dirección de Servicio al Cliente.	
1.5. Adelantar la revisión periódica del proceso o procedimientos del componente de Participación Social y realizar los ajustes en caso de ser necesario.	Revisar el proceso o procedimiento de participación social y proponer ajustes de ser necesario.	Derivado de las reuniones de área, visitas o requerimientos de los entes de control, identificar los procesos o procedimientos sobre el componente de participación social que requiera ajustes o cambios.	Procedimiento de participación social revisado /Acciones de mejora identificadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Profesional de Participación Social y Atención al Usuarios Coordinación de Servicio al Cliente. Dirección de Servicio al Cliente.	

Eje Estratégico 2: Empoderamiento de la Ciudadanía y las Organizaciones Sociales en Salud

Líneas del eje:

- *Crear una estrategia pedagógica permanente en salud para cualificar a los ciudadanos en los procesos de participación en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.
- *Fortalecer las estrategias de información y comunicación incluido el acceso a medios, boletines, periódicos que posibilite espacios a las organizaciones para impulsar y visibilizar sus procesos participativos.
- *Promover la convocatoria a los espacios de participación para que los usuarios reconozcan las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud.
- *Definir los mecanismos de consulta y de la transferencia de la información requerida para garantizar la participación de la comunidad, en las definiciones de política integral de salud, en las prioridades en salud, así como en inclusiones y exclusiones.

ACCIONES DE DESARROLLAR	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA												RESPONSABLE			
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
2.1. Articular con diferentes actores el desarrollo de un plan de capacitación dirigido a la Asociación de Usuarios que favorezca la participación y la humanización de los servicios, soportada en la aplicación de los valores como respeto, vocación de servicio, tolerancia, responsabilidad, lealtad institucional, probidad y honestidad.	Capacitar trimestralmente a los integrantes de la Asociación de Usuarios	Durante las reuniones de la Asociación de usuarios la EPS realizará una capacitación sobre diferentes temas de interés en salud y normatividad o actualidad en seguridad social, entre otros. *Política Pública de Participación Social en Salud PPSS. *Derechos de las Personas de Especial Protección y Atención Enfermedades Huérfanas . *Trato Digno y Humanización del Servicio de Salud *RIAS. RIA Promoción y Mantenimiento de la Salud. RIA Materno Perinatal	Número de capacitaciones programadas /Número de capacitaciones realizadas		X				X				X				X		Profesional de Participación Social y Atención al Usuario Coordinación de Servicio al Cliente. Dirección de Servicio al Cliente.
2.2. Construir e implementar una estrategia comunicativa de manera articulada con el área de Mercadeo, para la promoción de la participación social.	Apoyar al área de Mercadeo con el seguimiento y evaluación del estado de las piezas comunicativas (mercadeo dinámico, afiches, volantes o plegables).	Las verificaciones evaluarán el estado, existencia, publicación y actualización de las piezas comunicativas elaboradas como estrategia de orientación e información en la promoción de la Participación Social.	Seguimiento trimestral de la existencia, publicación y actualización de las piezas comunicativas.		X				X				X				X		Jefatura de Mercadeo Profesional de Participación Social y Atención al Usuario Coordinación de Servicio al Cliente.

																				Dirección de Servicio al Cliente.
2.3. Promover espacios de diálogo entre la alta Gerencia o su delegado, las autoridades locales y la ciudadanía.	Promover durante el año 2019 la participación de la Asociación de Usuarios en los siguientes espacios: *Encuentro con la Asociación de Usuarios. Este es un espacio intencionado de reunión entre la ASU y la alta gerencia o su delegado.	Promover la participación de la Asociación de Usuarios en espacios institucionales para presentar sus propuestas, conocimiento de sugerencias, la calidad del servicio y reconocimiento de la dinámicas de las partes, entre otros.	Reuniones convocadas / Reuniones asistidas							X									X	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Vicepresidencia de Salud. Dirección de Servicio al Cliente. Coordinación de Servicio al Cliente.
2.4. Promover la participación de la Asociación de Usuarios en los diferentes eventos locales y Distritales que se presenten en la vigencia.	Promover la participación de la Asociación de Usuarios en el 100% de los eventos en que sean convocados.	Promover entre los integrantes de la Asociación de Usuarios la participación a las reuniones o eventos convocados por la Secretaría Distrital de Salud o los diferentes actores del sistema.	Reuniones convocadas / Reuniones asistidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Profesional de Atención al usuario. Coordinación de Servicio al Cliente Dirección de Servicio al Cliente.
2.5. Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en la formulación anual, seguimiento trimestral y evaluación semestral del plan de acción (porcentaje de ejecución, identificación de dificultades y acciones de mejora).	Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en: 1. La formulación del plan de acción 2. Seguimiento trimestral a la ejecución de las actividades. 3. Evaluación y socialización de resultados semestral del plan de acción.	Brindar apoyo técnico a la Asociación de Usuarios en la formulación anual del plan de trabajo, el cual será ejecutado de acuerdo con el cronograma definido por los integrantes de los diferentes Comités de trabajo. El seguimiento al plan de acción se realizará trimestralmente dejando registro en el acta de reunión correspondiente, la evaluación de la gestión semestral se registra en el informe y será socializado en los espacios de participación ciudadana.	Reuniones programadas/ Reuniones asistidas	X	X	X	X					X	X							Profesional de Atención al usuario. Coordinación de Servicio al Cliente. Dirección de Servicio al Cliente.
2.6. Asesorar y asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en la depuración del libro de asociados.	Apoyar técnicamente a la Asociación de Usuarios en las dos depuraciones programadas para el 2019.	Brindar apoyo y acompañamiento en el proceso de depuración del libro de asociados, elaboración y publicación del listado de integrantes activos y retirados, elaboración del acta o informe de la depuración.	Asistencia técnica a dos depuraciones del libro de asociados.		X										X					Profesional de Atención al Usuario. Coordinación de Servicio al Cliente. Dirección de Servicio al Cliente.
2.7. Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en la actualización de Estatutos.	Apoyar las reuniones que la asociación defina para la revisión y actualización de los estatutos.	Asistir técnicamente a la Asociación de usuarios en la actualización de los Estatutos, aclarando en todo caso que la actualización de los estatutos depende de la decisión conjunta de sus integrantes y de la aprobación de la Asamblea general.	Reuniones programadas/Actualización de los Estatutos				X													Profesional de Atención al usuario. Coordinación de Servicio al Cliente. Dirección de Servicio al Cliente.
2.8. Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en la organización y desarrollo de asambleas, reuniones mensuales y mesas de trabajo.	Apoyar técnicamente el desarrollo del 100% de las asambleas, reuniones mensuales y mesas de trabajo de la Asociación de Usuarios.	Asistir técnicamente a la Asociación de usuarios en la organización y desarrollo de asambleas, reuniones mensuales y mesas de trabajo.	Reuniones programadas/ reuniones asistidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Profesional de Atención al usuario. Coordinación de Servicio al Cliente. Dirección de Servicio al Cliente.

2.9. Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en la conformación y operación de los Comités de Trabajo.	Apoyar y acompañar la operación de los Comités de trabajo.	Apoyar y orientar el fortalecimiento de la Asociación de Usuarios Aliansalud EPS a través de la operación de las siguientes comisiones de trabajo: *Comité de Capacitación y Comunicación *Comité de Calidad y Control Social. *Comité de Salud (Patologías Crónicas y Enfermedades Huerfanos).	Asistencia técnica/Desarrollo de las actividades de las comisiones de trabajo de la ASU.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Profesional de Atención al Usuario. Coordinación de Servicio al Cliente. Dirección de Servicio al Cliente.
2.10. Asistencia técnica a la Asociación de Usuarios para la elección de delegados a otras instancias de participación social cuando sea requerido.	Apoyar la elección de los representantes o delegados de la ASU ante otras instancias de participación.	Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en la elección de representantes ante otras instancias de participación social.	Asistencia técnica/convocatoria a otras instancias de participación			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Profesional de Atención al Usuario. Coordinación de Servicio al Cliente. Dirección de Servicio al Cliente.
2.11. Asistencia técnica a la Asociación de Usuarios para la propuesta de acciones de mejora de acuerdo a los informes trimestrales arrojados por los sistemas de Información.	Apoyar a la Asociación de Usuarios con la elaboración de la propuesta de mejora derivada de los informes trimestrales socializados por la EPS.	Apoyar a la Asociación de Usuarios con la elaboración de la propuesta de mejora derivada de los informes trimestrales arrojados por los sistemas de información que son socializados por la EPS	Propuesta de mejora generada/Propuesta de mejora socializada	X			X			X				X						Profesional de Atención al Usuario. Coordinación de Servicio al Cliente. Dirección de Servicio al Cliente.
2.12. Asistencia a la Asociación de Usuarios para la elaboración e implementación de estrategias para la ampliación de la base social	Apoyar a la Asociación de Usuarios con la elaboración y socialización de estrategias para la ampliación de la base social.	Apoyar la implementación y socialización de estrategias para ampliación de la base social	Desarrollo de estrategias /ampliación de la base	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Profesional de Atención al Usuario. Coordinación de Servicio al Cliente. Dirección de Servicio al Cliente.

Eje Estratégico 3: Impulso a la cultura de la salud

Líneas del eje:

*Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades.

ACCIONES DE DESARROLLAR	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA												RESPONSABLE				
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
3.1. Articular con el área de Salud Administrada para que se convoque a los integrantes de la Asociación de Usuarios en las acciones que sea pertinente su participación en el marco de sus procesos.	Promover la participación de la Asociación de Usuarios en acciones específicas en el marco de los procesos del área de Salud Administrada.	Trasladar la información reportada por Salud Administrada a la Asociación de Usuarios para fines de participación, apoyo en la divulgación, conocimiento y/o gestión al interior de la Asociación.	Acciones de Salud Administrada/ Participación de la Asociación de Usuarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Dirección de Salud Administrada Profesional de Atención al Usuario. Coordinador de Servicio al Cliente. Dirección de Servicio al Cliente

Eje Estratégico 4: Control Social en Salud.

Líneas del eje:

*Impulsar procesos de capacitación y formación para el desarrollo de capacidades ciudadanas en los espacios de control social en salud en temas relacionados con la gestión pública.

*Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud, lo cual incluye el reconocimiento a veedores y sus redes.

*Implementar los mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana en el análisis de información para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.

*Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud.

ACCIONES DE DESARROLLAR	META	ACTIVIDADES	INDICADOR	CRONOGRAMA												RESPONSABLE
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	

