EAPB ALIANSALUD EPS

PLAN DE ACCIÓN- PARTICIPACIÓN SOCIAL

RESPONSABLE:	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario Margarita Ardila Ochoa
OBJETIVO PLAN DE ACCIÓN:	El presente Plan de Acción es la guía institucional de las acciones definidas por Aliansalud EPS en la implementación de la Política de Participación Social en Salud con orientación al fortalecimiento de la participación ciudadana promoviendo en los usuarios el reconocimiento como ciudadanos de derechos.

Eje Estratégico 1: Fortalecimiento Institucional.

LINEA DE ACCIÓN	META DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	EXPRESIÓN NUMÉRICA DE LA ACTIVIDAD (INDICADOR)	RESPONSABLE	CRONOGRAMA												NÚMERO DE ACTIVIDADES PROGRAMDAS DURANTE LA VIGENCIA DEL PLAN DE ACCION
					Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
A. Destinar y gestionar los recursos financieros necesarios en los presupuestos en el nivel nacional y territorial orientados a fortalecer las estructuras administrativas y el recurso humano dedicado al fomento y gestión de los procesos de participación y en el desarrollo de la Política de Participación.	Registrar mensualmente en una ficha técnica del procedimiento de participación social, los recursos asignados y utilizados. (Talento humano, recursos logísticos, técnicos, transporte, espacios físicos).	Realizar registros mensuales en una ficha técnica de los procedimientos de participación social	12	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Sub Gerencia Financiera Profesional de Planeación													12
B. Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación, así como herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector.	Participar en cuatro capacitaciones de Inducción Institucional programadas de forma trimestral por la Coordinación de Capacitación.	Capacitar a los funcionarios nuevos de la entidad sobre el componente de Participación Social en Salud. La Subgerencia de Servicio al Cliente participa en la Inducción Institucional presentando a través del Profesional de Participación Social y Atención al Usuario el componente de Participación Social con los siguientes temas: *Derechos y Deberes de los usuarios y pacientes en el SGSSS. Cartas de Derechos y Deberes, Cartas de Desempeño. *Política de Participación Social en Salud PPSS. *Mecanismos de Participación Social (Asociación de Usuarios). *Control Social y Veeduría. *Calidad en los servicios de salud. *Modelos de atención de reclamos. *Satisfacción, NPS	4	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Coordinación de Capacitación													4
B. Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación, así como herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector.	Capacitar a los funcionarios de línea de frente a través de los cursos virtuales desarrollados en la plataforma educativa Scala.	Capacitar durante el año 2020 a funcionarios de línea de frente a tráves de la plataforma Educativa Scala en los siguientes temas: *Derechos Sexuales y Reproductivos inicia publicación del curso junio/2020. *Derechos en Salud Mental inicia publicación del curso noviembre /2020	2	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Coordinación de Capacitación													2
B. Definir los programas de formación y capacitación al personal del sector salud para la generación de capacidades para el derecho a la participación, así como herramientas pedagógicas, didácticas y tecnológicas que permitan la intervención de la comunidad en el sector.	Capacitar trimestralmente a los funcionarios de línea de frente y/o canales de atención. *Servicio al Cliente *Central de Atención de Reclamos CAR *Agentes USC Call Center *Oficina de Atención al Usuario	Durante el 2020 se realizaran cuatro capacitaciones presencial a funcionarios de línea de frente sobre los siguientes temas: *Población excenta de pago y gratuidad en salud *Políticas públicas, Derechos *Certificado de discapacidad *Comunicación incluyente	4	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Coordinación de Capacitación Orientadora de Servicio													4
E. Realizar gestiones interinstitucionales para la formación de la comunidad en planeación, presupuestación y control social en salud	Gestionar e implementar con instituciones tales como el IDPAC, SENA, ESAP u otras universidades, el desarrollo de un proceso de formación en planeación, presupuestación y control social en salud, dirigido a los integrantes de la Asociación de Usuarios.	1. Iniciar gestión de búsqueda con instituciones que ofrezcan formación a la comunidad, número de sesiones, periodicidad, horario, etc. 2. Programar reunión con los integrantes de la ASU para concertar asistencia, cumplimiento y responsabilidad en el desarrollo del proceso de formación. 3. Iniciar proceso de formación con la Asociación de Usuarios. Curso: *Proceso de formación en planeación, presupuestación y control social	1	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													1

G. Transversalizar los procesos y dinámicas de participación social en el ciclo de las políticas públicas del sector a nivel nacional y territorial	Consultar mensualmente la plataforma Mi Vox-Pópuli del MSPS para validar que eventos de participación se encuentran habilitados y promover la participación y participar aportando en la revisión de la normativa o de los procesos sometidos a discusión de la ciudadanía, consulta y opinión pública.	1. Se realizará consulta periódica en la plataforma Mi Vox-Pópuli del MSPS del calendario de eventos vigentes para socializarlos con la ASU y motivar en ellos la participación en el tema de su interés.	12	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio												12
H. Incorporar el enfoque diferencial en el desarrollo de los espacios de participación en salud en la definición e implementación de los programas del sector salud.	Sensibilizar e informar a funcionarios sobre los derechos en salud con enfoque diferencial a través de dos estrategias.	* Refuerzo y seguimiento a cursos virtual realizados en el 2019 en el aplicativo Scala y que se encuentran en estado inscrito no terminados en los siguientes temas: *Curso Política de Participación Social *Curso Enfoque Diferencial y Poblaciones Vulnerables *Refuerzo a funcionarios a través de Mailing interno sobre atención en salud con enfoque diferencial.	2	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario.												2
					TOTAL EJE ESTRATÉGICO 1										

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

LINEAS	META DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	EXPRESIÓN NUMÉRICA DE LA ACTIVIDAD (INDICADOR)	RESPONSABLE	CRONOGRAMA												NÚMERO DE ACTIVIDADES PROGRAMDAS DURANTE LA VIGENCIA
					Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
A. 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.	Realizar durante el año 2020 capacitaciones a usuarios e integrantes de la Asociación de Usuarios en cuatro temas,estas serán realizadas de forma virtual a traves de la plataforma Microsof Teams.	Capacitar a Usuarios e integrantes de la Asociación de Usuarios: 1. Salud Mental en tiempos de Covid-19. 2. Detección temprana del Cáncer (Infantil, cuello uterino, mama, colon y próstata). 3. Atención en Salud con Enfoque diferencial (Curso de vida, población con diversidad de género, pertenencia étnica, diversidad religiosa, población privada de la libertad, habitantes de calle, población desplazada y del conflicto armado, población en condición de discapacidad). 4. Derechos sexuales y Reproductivos.	4	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													4
A. 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.	Asistir técnicamente durante el año 2020 a la Asociación de Usuarios para el desarrollo de sus actividades.	Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en el desarrollo de las siguientes actividades: a. Formulación y seguimiento al plan de acción e informe de gestión. b. Depuración del libro de asociados c. Actualización de estatutos d. Organización y desarrollo de asambleas, reuniones mensuales y mesas de trabajo e. Conformación y operación de las comisiones de trabajo f. Seguimiento a los planes de mejora institucional	12	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													12
B. Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria	Brindar durante el 2020 dos incentivos a los integrantes de la Asociación de Usuarios.	*Entrega de refrigerios durante las reuniones *Elaboración Botón con logo de Aliansalud	2	Mercadeo Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													2
C. Impulsar y promocionar las iniciativas del uso y apropiación de las tecnologías de información y las comunicaciones en las organizaciones sociales en salud.	Impulsar durante el año 2020 el uso de las tecnologias de información y comunicación a traves de dos estrategias.	1. Capacitar a los integrantes de la Asociación de usuarios sobre el proceso virtual de autorizaciones, certificaciones, novedades, solicitudes. 2. Capacitar a los integrantes de la Asociación de usuarios en la navegación en la página web de Aliansalud.	2	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													2
D. 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.	Articular durante el año 2020 con el área de Mercadeo el seguimiento trimestral a las piezas comunicativas e informativas elaboradas para promover los procesos participativos.	Verificar y evaluar el estado, existencia, publicación y actualización de las piezas comunicativas elaboradas como estrategia de orientación e información en la promoción de los procesos de participación social.	2	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													2
E. Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozcan las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud.	Promover durante el 2020 la participación de la Asociación de Usuarios en los diferentes espacios de participación.	Asistir técnicamente a la Asociación de Usuarios en la elección de delegados a espacios e instancias de participación a las Juntas Asesoras Comunitarias de las Subredes y otros espacios locales y distritales.	1	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													2

E. Promover las formas de convocatoria de los espacios de participación que reconozcan las dinámicas territoriales y comunitarias del sector salud.	Durante el 2020 promover y desarrollar estrategias para la ampliación de la base social.	Implementar con los integrantes de la Asociación de Usuarios estrategias de ampliación de base social.	12	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio												12
F. Gestionar recursos para la financiación de iniciativas comunitarias para que la comunidad incida, intervenga y decida en el ciclo de las políticas en salud.	Elaborar con los integrantes de la Asociación de usuarios un proyecto de intervención pedagógica en salud	Elaborar con la Asociación de usuarios un proyecto de intervención pedagógica que aporte al reconocimiento e identificación de los determinantes sociales en salud.	1	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio												1
					TOTAL EJE ESTRATÉGICO 2											

Eje Estratégico 3: Impulso a la cultura de la salud.

LINEAS	META DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	EXPRESIÓN NUMÉRICA DE LA ACTIVIDAD (INDICADOR)	RESPONSABLE	CRONOGRAMA											NÚMERO DE ACTIVIDADES PROGRAMDAS DURANTE LA VIGENCIA
					Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
A. Definir e implementar las estrategias de incidencia y formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades.	Promover durante el año 2020 la participación de la Asociación de Usuarios en la socialización de los programas de promoción y prevención.	Realizar un conversatorio con los integrantes de la ASU sobre temas relacionados con los programas de promoción y mantenimiento de la salud	1	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													1
B. Diseñar una estrategia de comunicación e información para la promoción y socialización de una cultura de bienestar y salud con perspectiva comunitaria.	Apoyar durante el 2020 la socialización de las estrategias de educacion, información y comunicación publicadas por la EPS para los usuarios.	Aliansalud EPS publica según necesidades de comunicación, información y educación contenidos enfocados a fortalecer la cultura de la salud, bienestar individual y comunitario a través de diferentes canales. Desde el componente de Participación Social y Atención al Usuario se realizan las siguientes actividades: 1. Verificación del estado, existencia, publicación y necesidades de actualización de las piezas comunicativas. 2. Apoyar al área de Mercadeo con la actualización o cambios de contenidos para algunas piezas comunicativas cuando se requiera.	4	Mercadeo Salud Administrada Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													4
C. Promover un programa de formación a formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derechos para implementar la PPSS	Gestionar e implementar con la SDS, el desarrollo de un proceso de formación de formadores comunitarios en salud pública con enfoque de derecho diferencial y de género.	La SDS no cuenta con inscripción a cursos para los ciudadanos en modalidad presencial. La SDS dispone de la plataforma http://aulavirtual.saludcapital.gov.co/ para la inscripción de ciudadanos en general a los cursos según cronograma.	1	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													1
D. Conformar y/o consolidar mecanismos de espacios para que la ciudadanía participe y se apropie de los programas de promoción y prevención	Promover durante el año 2020 la participación de la Asociación de Usuarios en tres acciones específicas en el marco de los procesos del área de Salud Administrada.	Promover y apoyar la participación de la Asociación de Usuarios en el Programa Nacional de Prevención Manejo y Atención de la Infección Respiratoria Aguda. Sub componente de Movilización social: 1. Socialización del programa 2020 y resultados 2019. 2. Realizar visitas de observación en sedes de atención IRA - IPS de atención básica ambulatoria. 3. Charlas dirigidas a usuarios asistentes a las 3 sedes de las IPS de atención básica ambulatoria y oficina de atención.	3	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													3
					TOTAL EJE ESTRATÉGICO 3												

Eje Estratégico 4: Control Social en Salud.

LINEA DE ACCIÓN	META DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	EXPRESIÓN NUMÉRICA DE LA	RESPONSABLE	CRONOGRAMA	NÚMERO DE ACTIVIDADES PROGRAMDAS

LINEA DE ACCION	META DE LA LINEA DE ACCION	DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD (INDICADOR)	RESPONSABLE	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	PROGRAMADAS DURANTE LA VIGENCIA
A. 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	Gestionar con la SDS, el IDPAC o la Veeduría la realización de un plan de formación sobre control social.	Gestionar con la SDS, el IDPAC o la Veeduría la realización de un curso o taller sobre control social para impulsar los procesos de formación de los ciudadanos en la gestión pública. 1. Iniciar gestión de búsqueda con instituciones que ofrezcan formación a la comunidad, número de sesiones, periodicidad, horario, etc. 2. Programar reunión con los integrantes de la ASU para concertar asistencia, cumplimiento y responsabilidad en el desarrollo del proceso de formación. 3. Iniciar proceso de formación con la Asociación de Usuarios. Curso: *Curso o taller sobre control social	1	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													1
A. 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	Gestionar con la SDS, el IDPAC o la Veeduría la realización de un plan de formación sobre control social.	Acompañar técnicamente a la Asociación de Usuarios en la construcción de la metodología que va a implementar en su proceso de Rendición de cuentas, incluye capacitación, diseño e implementación de la metodología.	1	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													1
B. Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de la ampliación de canales de comunicación por parte de las institucionales	Promover la participación de los usuarios a los espacios generados por la entidad y el acceso a los diferentes canales que permitan la comunicación con los usuarios afiliados a la entidad.	Socializar trimestralmente con los usuarios afiliados a la entidad los indicadores, programas, proyectos, presupuestos e información general del sistema de salud en los diferentes espacios.	4	Áreas de la entidad Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													4
B. Mejorar el acceso a la información por parte de la ciudadanía a través de la ampliación de canales de comunicación por parte de las institucionales	Promover la participación de los usuarios a los espacios generados por la entidad y el acceso a los diferentes canales que permitan la comunicación con los usuarios.	Encuentro con la Asociación de Usuarios (2 sesiones al año junio y diciembre 2020), este es un espacio intencionado de diálogo entre la Asociación de Usuarios y la Gerencia o su delegado.	2	Áreas de la entidad Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													2
C.Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud, lo cual incluye el reconocimiento a veedores y a sus redes	Facilitar y apoyar dos acciones de control social programadas y realizadas por la Asociación de Usuarios durante el año 2020.	Visita trimestral de observación con registro de hallazgos y socialización de los mismos. Con ocasión de la emergencia sanitaria por Covid-19, la Asociación de Usuarios en cabeza del Comité de Calidad y Control Social ajustaron las actividades presenciales por acciones virtuales *Se realizaron reuniones virtuales con la Coordinación de las IPS de Atención básica y la Oficina de atención con el fin de identificar las medidas de bioseguridad y protocolos de atención adaptados para la atención de los usuarios. *Se verificaron las estrategias y documentos elaborados por Aliansalud para la divulgación amplia y oportuna a los usuarios de la información virtual sobre los servicios de Aliansalud EPS. *Se realizaron solicitudes y propuestas a Aliansalud EPS para la mejora del acceso y la atención en salud.	2	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													2
C.Posicionar el control social como elemento básico de la democracia y la transparencia en salud, lo cual incluye el reconocimiento a veedores y a sus redes	Facilitar y apoyar dos acciones de control social programadas y realizadas por la Asociación de Usuarios durante el año 2020.	Acompañamiento en la Apertura de buzón.	2	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													2
D. 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	Apoyar a la Asociación de Usuarios en la elaboración de los análisis y socialización de resultados y seguimiento al plan de mejoramiento.	Trasladar a la Asociación de Usuarios los resultados de PQR y satisfacción de forma trimestral. Con dicha información la Asociación de Usuarios - Comité de Calidad y Control Social realiza el análisis de resultados y elaborá un Informe que socializa y entrega a las IPS de atención básica ambulatoria y Oficina de atención. Posteriormente la Asociación de Usuarios realiza seguimiento al Plan de Mejoramiento frente a las causales de PQR.	4	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio													4

E. Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y la ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud	Socializar el tema sobre Control Social y Veeduria a funcionarios de la entidad.	Capacitación a funcionarios de la entidad durante la Inducción Institucional	4	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio												4
E. Definir e implementar una estrategia de formación dirigida a los funcionarios y la ciudadanía para el fortalecimiento y promoción del control social en las instituciones del sector salud	Participar en las capacitaciones convocadas por los entes de control o la Secretaria Distrital de Salud en el tema de control Social	Participación de la EPS en los espacios de capacitación sobre control social en que sea convocada por los diferentes actores del sistema.	12	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio												12
					TOTAL EJE ESTRATÉGICO 4											

Eje Estratégico 5: Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.

LINEAS	META DE LA LÍNEA DE ACCIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD PROGRAMADA	EXPRESIÓN NUMÉRICA DE LA ACTIVIDAD (INDICADOR)	RESPONSABLE	CRONOGRAMA											NÚMERO DE ACTIVIDADES PROGRAMDAS DURANTE LA VIGENCIA
					Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiem	Octubre	Noviem	Diciemb	
A. Diseñar y desarrollar las metodologías de planificación y presupuestación participativa con énfasis en la garantía de la participación de la población en la identificación, priorización, presupuestación, atenciones en salud y la solución de los problemas de salud de su entorno.	Capacitar a los integrantes de la Asociación de Usuarios en el análisis de factores financieros y de planeación del sector salud.	Desarrollar una capacitación técnica a la Asociación de Usuarios con apoyo del área financiera de la entidad.	1	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio												1
B. Implementar los dispositivos que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales	Realizar una sesión con la asociación para dar a conocer el programa de gobierno de la actual Alcaldia, con énfasis en lo relacionado con el sector salud.	Socializar con la asociación de Usuarios el programa de gobierno de la actual Alcaldia, en lo relacionado con el Plan de Desarrollo Distrital y Plan Territorial de Salud cuando estén construidos).	1	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio												1
D. Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión	Acompañar técnicamente durante el año 2020 la participación y asistencia de la Asociación de Usuarios en los eventos en que sean convocados.	Elaborar la georreferenciación de los integrantes de la Asociación de Usuarios en cuanto a: IPS, lugar de residencia, localidad y grupo poblacional.	1	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio												1
D. Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión	Acompañar técnicamente durante el año 2020 la participación y asistencia de la Asociación de Usuarios en los eventos en que sean convocados.	Acompañar técnicamente a la Asocicación de Usuarios en el proceso de encuentros ciudadanos.	1	Profesional de Participación Social y Atención al Usuario. Orientadora de Servicio												1
					TOTAL EJE ESTRATÉGICO 5											