SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD E.S.E.

Macroproceso: Direccionamiento y Gerencia en Salud

Proceso: Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano

Subproceso: Participación Comunitaria

INFORME INTEGRAL DE GESTIÓN

NECESIDADES IDENTIFICADAS EN LAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN

 Y VEEDURÍA CIUDADANA

Elaborado por:

Yeni Ríos Olarte

Profesional Especializado de Participación Comunitaria

Revisado por

Andrea Lopez Guerrero

Jefe oficina de Participacion Comunitaria y Servicio al Ciudadano

II TRIMESTRE AÑO 2022

**INTRODUCCION**

Con fin de conocer las necesidades de las comunidades desde la Subred Sur a través de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano y de acuerdo con la Política de Participación Ciudadana se realizan mesas de dialogo con las comunidades de las localidades de intervención de la Subred Sur, en el presente documento se relacionan los espacios y las necesidades, además de la gestión a las mismas para el II trimestre año 2022.

**NECESIDADES IDENTIFICADAS EN LAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN**

 **Y VEEDURÍA CIUDADANA**

**Espacios definidos para el periodo:**

Para el segundo trimestre del año 2022 se define que los espacios de dialogo para conocer las necesidades son las Juntas Asesoras Comunitarias las cuales son 6 (Tunal, Meissen, Vista Hermosa, Usme, Nazareth y Tunjuelito) se realiza reuniones mensuales donde la comunidad le expresa a la Subgerencia las principales necesidades en este periodo se desarrollo reunión de juntas ampliadas en dialogo con la gerencia.

Las reuniones de Juntas se realizan de manera mensual, se cuenta con el plan de acción, asiste la subgerencia de servicios de salud, el profesional de enlace, se cuenta con la asistencia de los delegados por la comunidad y la asistencia técnica de la oficina de participación, se realiza diálogos con los responsables de los temas por parte de la Subred Sur.

A lo largo del trimestre en cada una de las Juntas se han tratado temas que consideran relevantes e importantes realizando el dialogo con directivos y responsables con el fin de posicionar las necesidades de los usuarios y de las comunidades.

**Necesidades identificadas**

En este periodo la comunidad define 5 necesidades específicas las cuales son:

1. **Humanización:** Existen varias estrategias para la atención humanizada, sin embargo, se considera que se debe fortalecer la calidez en los momentos de la atención, se está generado un trato inadecuado desde el ingreso a los centros de atención por parte del guarda de seguridad y en los diferentes servicios los funcionarios o trabajadores responden que no les interesa la situación del usuario y manifiestan que es problema de la gente la situación por la cual están pasando.

¿Cómo se lograría que los colaboradores y los usuarios se puedan tratar de forma cálida y respetuosa?

1. **Sistemas de información**: se realizó reunión con la Jefe de Servicio al Ciudadano y Participación Comunitaria, con la líder de sistemas de información y con la líder del proceso de facturación para tratar los temas de filas, tiempos de atención para facturación, revisión de Digiturno, caídas constantes del sistema, demoras para facturación relacionadas con los equipos de cómputo o la red.

¿Cuánto tiempo demora y como se puede mejorar el acceso a los sistemas de información?

Además, como se puede mejorar el tiempo de facturación relacionado con el sistema para consulta externa, urgencias y hospitalización

Evitar las caídas del sistema y que se pueda realizar las acciones que dependen de la red de forma ágil y oportuna

1. **Entrega de medicamentos**: se realiza seguimiento a la prestación del servicio en los Centros de atención, comentando a la Subgerencia de Servicios de salud las observaciones en cuanto a la dispensación de medicamentos se ha evidenciado:

Largas filas, incompletitud de medicamentos, demora para la dispensación, entrega de turnos que llevan a que los usuarios madruguen mucho más, falta de organización para las entregas.

1. **Oportunidad de servicios**: Frente a la asignación de citas y oportunidad de servicios surgen las siguientes preguntas ¿Tiempo de oportunidad de citas, Oferta VS demanda, Acceso a Call Center, filas para solicitar citas?
2. **Acciones ruralidad**: Qué acciones se han desarrollado para mejorar la atención en la ruralidad de Sumapaz

**Gestión realizada, estado de avance**

De acuerdo a las necesidades evidenciadas se planeo y desarrollo reunión con la gerencia, subgerencia de servicios de salud, dirección de ambulatorios, humanización, dirección de complementarios y sistemas de información.

Se desarrollo dialogo con la gerencia en el mes de junio en cuyo espacio la comunidad organizada presentó las diferentes necesidades y se dio respuesta desde la Subred socializando las acciones desarrolladas frente a cada observación transmitida por la comunidad.

**Humanización**:

El Dr Pineda manifiestó que frente al tema de humanización se requiere realizar unas acciones con vigilancia y facturación e informadores con el fin de favorecer que se preste un trato cálido, los vigilantes no tienen otra función que ser guardas de la seguridad es decir ellos no definen quien ingresa a los centros de atención, ni revisan documentos para el ingreso y además se debe continuar con las estrategias de humanización a las personas se les debe dar una oportunidad pero si un colaborador persiste en maltratar a los usuarios no se le debe dar continuidad en la Subred Sur, el dr considera que todos somos iguales desde la gerencia y todos los colaboradores por lo cual se debe saludar y tratar al otro con respecto e igualdad.

Se va a inaugurar Meissen con las mejores infraestructuras y equipos por lo cual se pide a la comunidad y se debe mantener la calidad del servicio y que los usuarios no dañen los elementos que están disponibles para ellos, en aras de la humanización se está revisando como generar el fortalecimiento de las visitas a los hospitalizados, se hizo una revisión de los usuarios y no se imaginan los metales que los usuarios intentan ingresar al hospital, la zona es de vulneración pero entre más se genere dichas situaciones más difícil será generar tratos cálidos, por lo cual el asunto del trato es entre dos Subred y usuarios y desde la Subred se continuara con las estrategias de humanización y el como gerente continuara realizando seguimiento a las quejas de los usuarios y la acciones de la institución.

**Sistemas de información**

Se ha buscado la ampliación de canales fortaleciendo el contrato con la empresa, se presentó un problema en la zona y son los atentados a las redes de internet las cuales generan la no continuidad de la prestación de servicios por parte de la empresa, para lo cual se pone en marcha el plan de contingencia, En Meissen se cuenta con tecnología actualizada, en las nuevas instalaciones quedaron todos los puntos de red y acceso a digiturnos accesibles para los usuarios. Se ha venido realizando de forma progresiva el cambio de equipos de cómputo y se está realizando actualizaciones de los sistemas y aplicaciones para que sean más rápidas las atenciones, se cuenta con pagos por PSE con el fin de fortalecer las salidas de hostilización y pagos de atención de urgencias.

**Entrega de medicamentos:**

la entrega de medicamentos especializados se contrató con Capital Salud buscando favorecer a los usuarios debido a las manifestaciones que se tenían de largas filas y de desplazamientos engorrosos para los usuarios, la entrega de medicamentos era una de las situaciones que se consideraban fuertes y bien hechas en la Subred Sur por ello se realizó la contratación para favorecer las condiciones de los usuarios para el acceso a los medicamentos.

la administración está luchando por mejorar la entrega si se hubiera podido quedar quieta, pero pensando en los usuarios algunos medicamentos se contrataron con Capital Salud para entrega a los usuarios, el balance es bueno la mayoría de usuarios salen satisfechos con el servicio se está realizando seguimiento y monitoreo de los puntos contratando más personal y mejorando la infraestructuras para fortalecer la entrega se tiene una situación por mejorar que es frente a filas preferenciales, los puntos que ellos indican hoy se tiene en proyección de mejora.

Se les manifiesta que los usuarios no actualizan los datos por eso cuando llegan con la estrategia medicamentos cerca de casa en algunos casos no están efectivo, por la falta de direcciones por otro lado por seguridad de la persona de la moto y de los medicamentos no se puede ir completamente hasta la casa, sino que se llama al paciente para que se acerque hasta el punto donde puede llegar el vehículo

frente a la completitud el proveedor tiene un stock se cuenta con stock de seguridad, y se está realizando la proyección de acuerdo con las necesidades que se evidenciaron en la prueba piloto, las estadísticas se llevan frente al tema de medicamento si está agotado, no se puede hacer algo para remediarlo, por lo cual se busca una alternativa para enviar el medicamento que más beneficie la situación de salud, si señora se mejora la infraestructura y se está haciendo las estrategias en todas las farmacias para fortalecer la atención y disminuir las filas sobre todo para la persona mayor.

**Oportunidad de servicios**:

Frente a oportunidad de citas se ha realizado varias acciones de mejora una de ella es revisar la oferta y la demanda y de acuerdo con ello se contrata más especialistas como es el caso de urología.

Se cuenta con la estrategia con servicio al ciudadano si una persona va saliendo del centro de atención sin que se le asigne la cita los informadores deben registrarla y con el equipo de ambulatorios se genera la cita

**Acciones ruralidad**:

Se hizo una entrega de ambulancias especiales para Sumapaz 4x4 y se cuenta con una medicalizada para el territorio, para el distrito llegaran más ambulancias y de esas 26 ambulancias para la Subred sur.

La ruta para Sumapaz está asegurada de siempre tener un vehículo para los corregimientos de la localidad.

Los especialistas ya iniciaron las jornadas en Sumapaz, se continúa haciendo la gestión para las EPS pero ha sido un poco difícil que accedan a contratar con la Subred Sur debido a que consideran que pueden ofrecer los servicios en Bogotá urbana por lo cual solicita continuar la gestión como comunidad y se hará lo mismo como Subred.

De igual manera por parte del Dr. Reyes se socializa la ley 1751 Derecho fundamentos, Bogotá en la zona sur hay una inequidad por la infraestructura de cada 10 personas de Usme, 7 son de régimen contributivo, solo se tiene un 30% de atención para subsidiado y no se ha logrado contratar con las EPS por voluntad de ellos.

El covid-19 demostró que tenemos personal de salud porque se brindó la atención de acuerdo a la necesidad, los jóvenes recién egresados vienen y aprenden y luego se van para el privado.

La política de humanización es desarrollada el compromiso como Subred es tratar a todos con respeto y calidez por eso si se presenta alguna persona y no quiere continuar con buena actitud, se toma la decisión como Subred de no dar continuidad a la reunión.

la comunidad merece los mejores equipos y las mejores infraestructuras, en Usme se va a inaugurar algo muy efectivo. Al llegar la administración se recibió con la idea que se debía desaparecer Santa Librada y Marichuela, pero al contrario al ver la rentabilidad social se decide fortalecer la atención en dichos centros sino agrandarlos, se debe acabar las filas se está buscando los recursos para fortalecer Marichuela.

Desde el PIC se cuenta con personas que están haciendo bastantes actividades las cuales son necesarias de abordaje desde el modelo.

Seguirán llegando enfermos, pero la idea es que se continúe con las acciones de promoción y prevención y educación que se realizan desde el PIC

Después del Covid se está atendiendo una situación de atención de varias enfermedades, se contrataron 6 urólogos, se tiene 150 personas esperando una cita, lo cual es bueno porque se bajó de 800 que llego a tenerse en un momento, no hay pendientes citas de ecografía.

Con oftalmología se tiene dificultad porque con los 5 especialistas que se tienen no se ha dado respuestas se debe apoyar la estrategia de atender la necesidad.

Después de la pandemia las personas que estuvieron aisladas hoy requieren la atención para sus enfermedades de base lo cual se busca dar respuesta.

**CONCLUSIONES**

* Desarrollo de espacios de dialogo transparentes ante la comunidad frente a las acciones ejecutadas por la Subred Sur
* Fortalecimiento de la interacción entre la comunidad, gerencia y equipo directivo permitiendo generar diálogos abiertos y con el objetivo de generar las mejoras de acuerdo a las necesidades expuestas.

Atentamente

**ANA MILENA BAYONA**

Jefe Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano ( e )

Subred Integrada de Servicios de Salud

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FUNCIONARIO/CONTRATISTA** | NOMBRE | CARGO | **SEDE** | **RED** | **FIRMA** |
| Elaboro  | Yenni Ríos Olarte  | Profesional participación comunitaria y Servicio al ciudadano | Sede Administrativa | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E |  |
| Reviso  | Ana Milena Bayona  | Jefe Participación comunitaria y servicio al Ciudadano ( e )  | Sede administrativa | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E |  |