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

I TRIMESTRE AÑO 2022

**INTRODUCCION**

En 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 realiza mesas de dialogo con las comunidades de las localidades de intervención de la Subred Sur, por lo cual se generan espacios específicos para conocer las necesidades de los usuarios, en el presente documento se relacionan los espacios y las necesidades, además de la gestión a las mismas para el I trimestre año 2022.

**NECESIDADES IDENTIFICADAS EN LAS FORMAS DE PARTICIPACIÓN**

 **Y VEEDURÍA CIUDADANA**

**Espacios definidos para el periodo:**

En el proceso de participación Comunitaria se desarrollo en el mes de enero de 2022 la planeación para las acciones con las Formas de participación Comunitaria, instancias de participación y veedurías en salud, como espacio de identificación de necesidades para el periodo enero febrero se realizó mesa de dialogo compuesta por: los representantes a la Junta Directiva por las comunidades, Presidentes o coordinadores de las Formas de participación y el equipo de la Subred Sur y para el mes de marzo se llevo a cabo el espacio de diálogos ciudadanos como preparación a la rendición de cuentas del año 2002

**Necesidades identificadas**

Continuidad de gestión para la entrega de todos los medicamentos en la Subred Sur de la EPS-S, que no tenga que ser autorizados por Capital Salud. Y específicamente garantizando la entrega en la localidad de Sumapaz.

Mejorar la atención a la ciudadanía en el área de facturación, utilizando todas las ventanillas disponibles, minimizando los tiempos de espera para facturar, publicar horarios de actividades de los facturadores, priorizando en la mañana, sin embargo, no disminuyendo la atención para la tarde

Frente al estado de avance de la construcción del Caps Danubio? Y el Hospital Usme.

Cuáles son los proyectos que tiene la Subred de infraestructura estado de avance de proyectos de Sumapaz

Aumentar la oportunidad de citas, de agenda de especialistas cumpliendo con la normatividad generando la disponibilidad de citas con especialistas

Fortalecer la prestación del servicio con humanización por parte de los colaboradores

Fortalecer el servicio de la ruta de la salud, para que sea permanente y con la humanización requerida

¿Los 10 proyectos de infraestructura que están priorizados en la Subred Sur, están programado para entregar antes de terminar esta administración? ¿Y se va a hacer mantenimiento preventivo y correctivo en todos los centros de atención que conforman la Subred y en qué tiempo?

¿Existe la posibilidad de recursos y apoyo logístico para fortalecer los procesos al interior de las Formas de participación, para dar continuidad a estrategias lúdicas y pedagógicas tanto para los usuarios como para las organizaciones en salud?

¿Cuál es la estrategia de articulación entre la ruta de la salud, Plan de Intervenciones Colectivas y el programa salud a mi barrio que garantice de manera integral la prestación de los diferentes servicios en la Subred Sur en las localidades?

De acuerdo con la reorganización de los servicios, ¿Cuáles Centros de atención quedan funcionando en la Subred Sur, en relación con la infraestructura nueva y antigua y cuál es el portafolio de servicios que prestarán?

¿Cuál es la relación de ingresos y egresos de la Subred Sur, es una entidad sostenible?

¿Cuál es el presupuesto para las actividades de capacitación y bienestar de los colaboradores de la Subred Sur y con quien lo gestionan?

¿Cuál es el estado de avance del proceso y gestión para generar Contratos o Convenios con EPS de otros entes territoriales y diferentes regímenes para el acceso de los habitantes de la región de Sumapaz a los servicios de salud en la Subred Sur?

**Gestión realizada, estado de avance**

En el espacio de escucha de necesidades participó la Doctora Vanessa Mackorni, representando a la Subgerencia de servicios de salud, la dra Analida Páez jefe de facturación y la Dra Carolina Guevara referente de humanización quienes en el dialogo respondieron de primera línea frente a los compromisos, a continuación, se presenta el avance de la Subred en las necesidades expuestas lo cual se ha dado a conocer a los usuarios en las diferentes reuniones.

En relación con la entrega de medicamentos desde la Subred se realizó la contratación con la EPS Capital Salud, para lo cual se definió los medicamentos que se entregan como Subred Sur desde hace 1 mes en los Centros de atención Marichuela, Vista Hermosa, Manuela Beltrán y Abraham Lincoln, se encuentra en proceso de alistamiento otras farmacias con el fin de ampliar los sitios de entregas.

Frente a la atención en facturación la jefe Analida presentó la organización de turnos para la ocupación de ventanillas y atención al ciudadano, se socializo la articulación existente entre Servicio al ciudadano y facturación para direccionar de manera efectiva a los pacientes por otro lado se evidencio que se ha realizado capacitación y mayor contratación de facturadores con el fin de reducir los tiempos de facturación.

Para el estado de avance de Centro de atención Danubio se realizó desde la oficina de Desarrollo Institucional gestión y tramites permitiendo la continuidad del proyecto para la localidad de Usme, para los demás convenios en las reuniones de Juntas Asesoras Comunitarias de acuerdo con la programación se realiza socialización de los avances de las construcciones, por último se cuenta con los ejercicios de veeduría para todos los proyectos de infraestructura en los cuales se realiza recorridos y socialización de los avances.

En el Comité de ética Hospitalaria la jefe Maritza Pinilla socializo las estrategias para aumentar la oportunidad de citas, de agenda de especialistas cumpliendo con la normatividad, de igual forma en la reuniones con las Juntas Asesoras Comunitarias se encuentra programado el tema con el fin de realizar socializaciones periódicas del asunto en mención.

Frente a los servicios con humanización por parte de los colaboradores la profesional Carolina en la mesa de dialogo con la comunidad socializo las estrategias desarrolladas desde el área con el fin de fortalecer la atención humanizada, de igual manera se definió un cronograma con el área de participación para socializar los ejercicios de humanización del servicio que se vienen adelantado para la comunidad.

Fortalecer el servicio de la ruta de la salud, para que sea permanente y con la humanización requerida, para esta última necesidad del periodo se gestiono y se consolido Convenio hasta el mes de diciembre de 2022, lo cual permite la seguridad de los recursos por todo el año de igual manera se cuenta con la veeduría para ruta de salud que se reúne mensualmente.

El espacio de diálogos se realizó los días 14, 16 y 17 de marzo donde la comunidad planteo lo interrogantes y prioriza preguntas para la interacción con la gerencia el día de la rendición de cuentas.

De tal manera que el los diálogos se realizaron con la Dra Mónica Salguero referente de proyectos, la Dra Martha Nieto directora administrativa, el director financiero Financiero Dr. John Alejandro Jaramillo, la Referente de Facturación Dra. Luz Analida Páez, Director de Talento Humano Dr. James Fernando Beltrán y la Referente de Humanización Dra. Carolina Guevara, el Dr Reyes Murillo Higuera Subgerente de servicios de salud, La Dra Andrea López jefe oficina participación comunitaria. Quienes realizaron interacción con la comunidad respondiendo a las necesidades planteadas.

Por otro lado, con el fin de reafirmar las respuestas que se brindaron en la exposición del tema se genero la pregunta a través de PQRS y se encuentra a la fecha en gestión por parte de las oficinas y se emitirá respuesta escrita.

**CONCLUSIONES**

* Empoderamiento de la comunidad frente a los temas que consideran relevantes en el ejercicio de control social generando oportunidades de mejora y observaciones con el objetivo de fortalecer la prestación de servicio con mayor calidad y calidez.
* Se gestiona respuesta desde la Subgerencia de Servicios de Salud y responsables de las áreas en las diferentes reuniones, presentando los avances en el cumplimiento de las propuestas de mejora.
* Se genera interacción constante y escucha a la comunidad frente a las necesidades presentadas por los representantes de las organizaciones y gestión por parte de institución para dar respuesta a las mismas.

Atentamente

**Andrea López Guerrero**

Subgerencia de servicios de salud

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  | Andrea López Guerrero  | Jefe Participación comunitaria y servicio al Ciudadano  | Sede administrativa | Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E |  |