



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

## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR ESE OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y SERVICIO AL CIUDADANO DIÁLOGO CIUDADANO FORMAS PARTICIPACIÓN TUNJUELITO

### Diálogos Ciudadanos “Así Participamos en Salud”

**OBJETIVO:** Realizar diálogo ciudadano identificando y priorizando las principales temáticas, necesidades e inquietudes de interés de líderes comunitarios de las formas de participación en salud de Tunjuelito

**DESCRIPCIÓN:** Se proyecta realizar encuentro presencial en Auditorio de la Alcaldía Local de Tunjuelito ubicado Diagonal 50 A No. 18 – 48 sur barrio San Carlos, el jueves 15 de septiembre a las 9 am, teniendo tres momentos, saludo y presentación de las formas de participación, presentación de la gerencia teniendo en cuenta seguimiento de las preguntas clasificadas en categorías temáticas consolidadas en la matriz de necesidades y expectativas, y diálogo de equipo directivo y los líderes de formas de participación de salud (Asociación de Usuarios USS El Tunal, Asociación de Usuarios USS Tunjuelito y COPACOS Tunjuelito), buscando identificar y priorizar las principales temáticas, necesidades e inquietudes de interés.

**EVIDENCIAS:** formato de convocatoria, acta de diálogo, listado de asistencia, registro fotográfico y matriz de necesidades y expectativas, formato de evaluación de las jornadas.



## PLANEACIÓN

Categoría	Horario propuesto y lugar	Responsables
<p>1. Financiero (presupuesto, facturación, cartera, glosas, contratación)</p> <p>2. Talento humano (humanización, información de suficiencia de personal en las unidades y novedades)</p> <p>3. Participación comunitaria (apoyo logístico, gestión de espacios, ejercicios de control social y veeduría)</p> <p>4. Infraestructura (proyectos de adecuación, proyectos de construcción y planes de mantenimiento)</p> <p>5. Acceso (ruta de la salud, contact center, ventanillas, servicio al ciudadano, aseguramiento)</p> <p>6. Prestación de servicios (oportunidad agendamiento, servicio especialistas, servicio imágenes diagnósticas, servicio para laboratorio, servicios de farmacia, salud pública)</p>	<p>Jueves 15 de septiembre 9:00 am - 12:00 m</p> <p>Auditorio de la Alcaldía Local de Tunjuelito ubicado Diagonal 50 A No. 18 – 48 sur barrio San Carlos</p>	<p>Andrea López Jefe Oficina PCSC Yeni Ríos Olarte - Profesional Especializado Participación Ana Milena Bayona Gómez Profesional de Participación Tunjuelito (responsable de preparación logística y sistematización de la jornada)</p>

Máximo tres horas de diálogo.

**MODALIDAD:** presencial se proyecta asistencia de 20 personas aproximadamente, se realiza la convocatoria por parte de la Oficina de Participación Comunitaria y Servicio al Ciudadano, para participar en el Diálogo Ciudadano a través de pieza comunicativa y llamada telefónica y correo electrónico con el apoyo de perfil técnico.

## COMO SE HACE

### 1. Preparación.

- Se realiza mesa de trabajo preparatoria con los líderes de las formas de participación para la actualización de los temas priorizados:

Categorías	Temas
1. Acceso	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socializar estrategias para solventar los problemas de bloqueo del sistema o falta de acceso a internet que hace que se retrase la facturación, la atención de los médicos, los exámenes de laboratorio, entrega de medicamentos</li> <li>- Publicación e información de la tabla de pagos por clasificación de SISBEN y COPAGOS</li> <li>- Socializar estrategias para asignación de citas, facturación y para agilizar filas, no se tienen buenas salas de espera y las filas son en la calle.</li> <li>- Seguimiento al manejo de parqueo frentes las unidades, además de los vendedores ambulantes y tramitadores, ya que no hay espacio para las filas, no hay espacio desembarco de las rutas de la salud o se presenta inconvenientes con el paradero de SITP.</li> <li>- Contact center no genera alternativas para confirmar las citas o simplemente funciona una máquina que cuelga sin haber asignado la cita.</li> </ul>
2. Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Socializar las estrategias para conseguir más especialistas y aumentar las agendas de especialistas oftalmología, endocrinología, urología, neurología, otorrinología, ortopedia, clínica del dolor.</li> <li>- Capacitar al personal de las ventanillas para que atiendan a las personas cuando no tienen sistema, que tengan otras alternativas con sistema que funcione así no haya internet y que luego se pueda actualizar, para que se atienda a los usuarios</li> <li>- Se solicita asignar una coordinadora que esté permanentemente en la sede de El Carmen, que organice y atienda las múltiples dificultades que se presentan.</li> </ul>
3. Participación	<p>Logística</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suministro de refrigerios y apoyo de transporte, porque ya se están realizando reuniones presenciales</li> <li>- Garantizar los espacios para reuniones dotados con sonido, computador, video beam, acceso a internet porque ahora se tiene la opción de participar virtual.</li> <li>- Tener en la oficina de participación de Tunjuelito ayuda audiovisual, porque en el computador no se alcanzan a ver las presentaciones en las reuniones.</li> <li>- Suministrar papelería y elementos de bioseguridad para realizar las diferentes acciones de participación</li> </ul> <p>Apoyos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestionar apoyo a las iniciativas propias de las funciones de las asociaciones Tunal y Tunjuelito y COPACO Tunjuelito</li> </ul>
4. Financiero	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información de ejecución financiera a la fecha, conocer si se tiene que hacer traslados presupuestales</li> <li>- Conocer si se tiene el recurso para la terminación de las obras de Tunal y la dotación que corresponde para el funcionamiento.</li> <li>- Conocer los contratos con EPS y otras entidades que tiene la Subred y qué servicios incluyen esos contratos</li> </ul>
5. Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer los planes de mejoramiento, adecuación o reorganización para las sedes de Medicina Interna Tunjuelito, San Benito, El Carmen.</li> <li>- Porcentaje de ejecución y proyección de las obras de Tunal</li> <li>- Conocer cómo se va a manejar el parqueo de ambulancias en la sede de Tunal y el transporte de los pacientes de unidad renal.</li> </ul>

<p>6. Prestación de servicios</p>	<p><b>Medicamentos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- se siguen teniendo entregas parciales teniendo que acercarse a las unidades en varias oportunidades o tener que recorrer toda la localidad</li> <li>- cómo se está manejando el desabastecimiento de medicamentos y se está informando a los médicos para que receten otras alternativas, - medicamentos entrega en domicilio cuando no se tienen en las unidades</li> <li>- Se solicita el listado de medicamentos que tiene la Subred Sur que entregar por el contrato con Capital Salud</li> </ul> <p><b>Servicios</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Socialización del plan de reorganización de servicios y cuál es la contingencia de prestación de servicios en la sede de Tunal, qué servicios y cómo se atienden las urgencias en Tunjuelito</li> <li>- Que las personas de Tunjuelito tengan garantía de atención de servicios básicos de salud en la localidad, es muy difícil el desplazamiento a sedes de otras localidades.</li> <li>- Cómo está la salud en la localidad</li> <li>- Cómo se está aplicando el modelo de salud en Tunjuelito para atención en los barrios</li> </ul>
-----------------------------------	--

- Se realizará convocatoria a los líderes por los diferentes medios establecidos, informando objetivo general y planeación de la actividad.
- Se generará mesa de trabajo con cada una de las formas de participación, para revisión de matriz de necesidades y expectativas y respuestas emitidas por la Subred Sur luego de la audiencia de rendición de cuentas de abril, actualizando y definiendo para cada categoría o temática de diálogo.
- Se dispondrá por parte de la profesional de participación de Tunjuelito de la logística para la realización de la reunión presencial: planeación de transporte, separación de espacio físico con disponibilidad de sillas, tablero, sonido, computador con micrófono y cámara, video beam, conexión por internet. A su vez disponibilidad de papelería, listados de asistencia, dispositivo para registro fotográfico.

## 2. Diálogo ciudadano

- Se realizará una jornada de diálogo ciudadano, en la que se tendrán tres momentos, presentación de las formas de participación, presentación del equipo directivo y espacio de diálogo y acuerdos, teniendo en cuenta las diferentes categorías o temáticas.
- Se dispondrá de las ayudas audiovisuales y logística en el lugar definido para el encuentro de manera presencial, ubicando la papelería y formatos.
- Se abrirá la jornada socializando el objetivo de la reunión y la agenda propuesta y la explicación de la metodología.

## AGENDA PROPUESTA

1. Bienvenida a los participantes y registro de asistencia: se deben contar con formatos de asistencia en físico.
2. Lectura del objetivo de la jornada en la cual se especificarán las reglas de oro:
  - Se dejará el espacio para participación de cada persona.
  - Se permitirá la relación entre ciudadanía y los colaboradores de la Subred Sur.
  - Permitir involucrar todas las voces de la comunidad.
  - Organización que permita definir los principales temas y preguntas de interés.
  - Facilitar el ejercicio de control social
  - No se buscará la solución a situaciones particulares
3. Saludo y bienvenida de la Dra. Andrea López - Jefe oficina PC y SC, entrega de reconocimientos
4. Presentación de las Formas de Participación: COPACOS Tunjuelito, Asociación de Usuarios USS El Tunal y Asociación de Usuarios USS Tunjuelito, identificando las necesidades y expectativas para la localidad de Tunjuelito.
5. Saludo y Presentación de Equipo Directivo, según actualización de matriz de necesidades y expectativas
6. Espacio de diálogo ciudadanía y equipo directivo, acuerdos y compromisos.
7. Cierre y entrega de compartir

Los profesionales de participación realizan el registro y la sistematización de las preguntas, inquietudes, necesidades haciendo clasificación de temática o categoría de la jornada programada, en la matriz de necesidades y expectativas de la Oficina de Participación Comunitaria.

## SISTEMATIZACIÓN DE LA JORNADA

- La profesional de participación de Tunjuelito, se encargará de la elaboración de acta de la jornada de diálogo, que tendrá como soporte el registro de convocatoria, asistencia, lo mismo que realizará registro fotográfico de la jornada.
- Se enviará el acta a las formas de participación y equipo directivo para revisión y ajustes que correspondan para soportar el encuentro.

## EVALUACIÓN DEL DIÁLOGO CIUDADANO:

La profesional de participación de Tunjuelito, finalizada la jornada de diálogo ciudadano, solicitará a los asistentes generar evaluación del desarrollo de la misma, teniendo en cuenta, las fases de planeación, alistamiento y ejecución.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Ana Milena Bayona Gómez. Profesional Participación Tunjuelito	Yenni Ríos Olarte Profesional Especializado Participación	Andrea López Guerrero Jefe Oficina PC y SC