

INFORME DE GESTIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL **2023**

1 ABRIL

SaludTotal_{EPS-S}



INFORME DE GESTIÓN PARTICIPACIÓN SOCIAL

“Fomentando la Colaboración con las Asociaciones de Usuarios”

Para **Salud Total EPS-S**, la participación de la comunidad es fundamental para el desarrollo sostenible y la efectividad de cualquier iniciativa. En el siguiente informe, destacamos las actividades llevadas a cabo durante el año 2023 en colaboración estrecha con las asociaciones de usuarios.

A lo largo de este informe, proporcionaremos algunas de las actividades desarrolladas en conjunto con las asociaciones de usuarios, buscando siempre fortalecer los lazos con aquellos que representan los intereses de nuestros protegidos que son nuestra razón de ser.

Esperamos que sirva como una herramienta útil para evaluar nuestro progreso y orientar nuestras futuras acciones en aras de fortalecer aún nuestra relación con las asociaciones de usuarios y, en última instancia, mejorar la calidad de vida de quienes la representan.

¡Agradecemos a nuestras asociaciones de usuarios por el apoyo y tiempo brindado en el proceso de participación social en el año 2023!

Salud Total EPS-S

EJE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

A. Destinar y gestionar los recursos financieros

En el año 2023 Saludtotal EPS-S, planteó y ejecutó actividades que permitieron fortalecer los conocimientos y las competencias de nuestros colaboradores y afiliados en política de participación social.

Algunas de las actividades desarrolladas en el año 2023

Día de la madre
Amor y Amistad
Halloween
Navidad
Despedida de año



Gracias al presupuesto aprobado para el año 2023 permitió invertir en las diferentes necesidades que presentaron las asociaciones de usuarios, como:

- Publicidad: Afiches y mailings
- Volantes
- Fotocopias
- Refrigerios para las reuniones
- Alquiler de salones
- Gorras distintivo
- Botones distintivo
- Carnés distintivo
- Entrega de agendas, entre otros
- Capacitación

Presupuesto aprobado 2023



Presupuesto ejecutado 2023



Programas de formación y capacitación

Salud Total EPS-S realizó capacitación a nivel nacional a los colaboradores de la gerencia de servicio al cliente en el tema de **Control Social**, se contó con la participación de **522 funcionarios**.



Programa de Experiencia Total

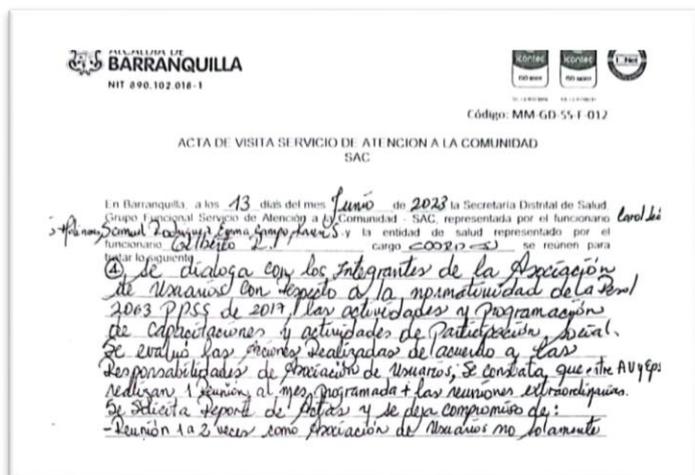
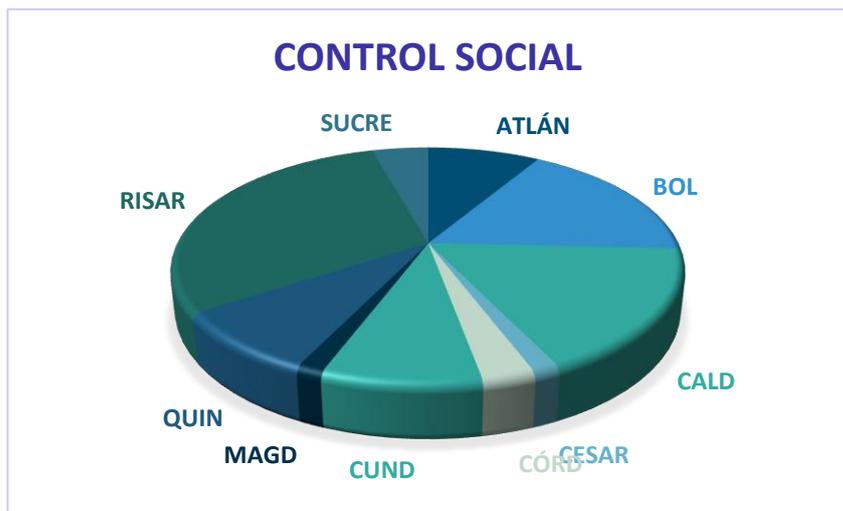
En el año 2023 se generó un Programa de capacitación en Experiencia Total dirigido a los colaboradores de la Gerencia Nacional de Servicio al Cliente de Salud Total EPS-S, el cual permite potencializar habilidades y competencias para brindar servicio con calidad y trato humanizado hacia nuestros protegidos.



Establecer mecanismos de cofinanciación de proyectos de inversión

Se realizó capacitación a nuestras asociaciones de usuarios acerca del tema de control social, para lo cual se contó con el apoyo de algunas de las secretarías de salud y el equipo de formación de las sucursales de Salud Total EPS-S.

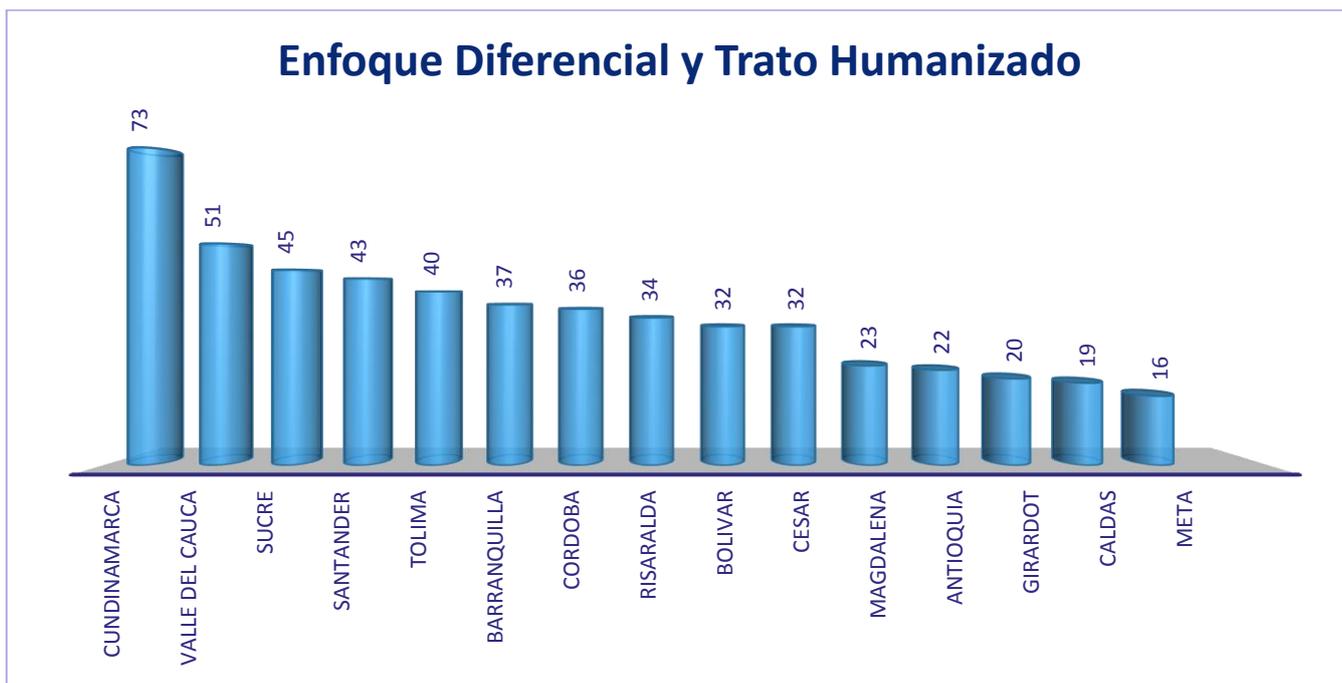
SUCURSAL	PARTICIPANTES
ATLÁNTICO	6
BOLIVAR	12
CALDAS	12
CESAR	1
CÓRDOBA	2
CUNDINAMARCA	6
MAGDALENA	1
QUINDIO	6
RISARSALDA	21
SUCRE	3
TOTAL	70



Incorporar el Enfoque Diferencial:

Se realizó capacitación a los colaboradores de servicio al cliente con respecto al tema de Enfoque diferencial y trato humanizado.

Se contó con la participación de 523 funcionarios de Servicio al Cliente que asistieron a esta capacitación.



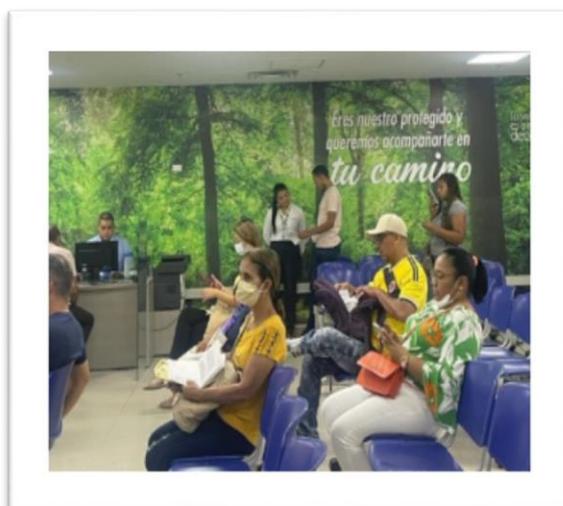
EJE 2. EMPODERAMIENTO DE LA CIUDADANÍA Y LAS ORGANIZACIONES SOCIALES EN SALUD

Crear una estrategia pedagógica permanente en salud

En las salas de espera de nuestros Centros de Soluciones en Salud nuestros formadores de la gerencia de servicio al cliente a nivel nacional capacitaron a los afiliados en temas de interés para ellos, como son:

- Canales Virtuales de Atención
- Sistema de Afiliación Transaccional
- Participación Social
- Carta de derechos y deberes

SUCURSAL	TOTAL
BARRANQUILLA	455
RISARALDA	384
CORDOBA	216
TOLIMA	130
GIRARDOT	80
BOLIVAR	72
CESAR	57
VALLE DEL CAUCA	44
SUCRE	36
SANTANDER	30
MAGDALENA	15
CUNDINAMARCA	9
CALDAS	8
META	7
ANTIOQUIA	4
TOTAL	1547



A. Establecer los incentivos que propicien la participación social y comunitaria

Salud Total EPS-S, asignó el presupuesto necesario para el desarrollo de las actividades propias del proceso de las asociaciones de usuarios, como:

- Reuniones mensuales.
- Capacitaciones mensuales.
- Celebración de fechas especiales, como navidad y fin de año.
- Entregas de agendas institucional.
- Impresión de afiches y volantes.
- Envío de mailing para la promoción de la vinculación a las asociaciones de usuarios.



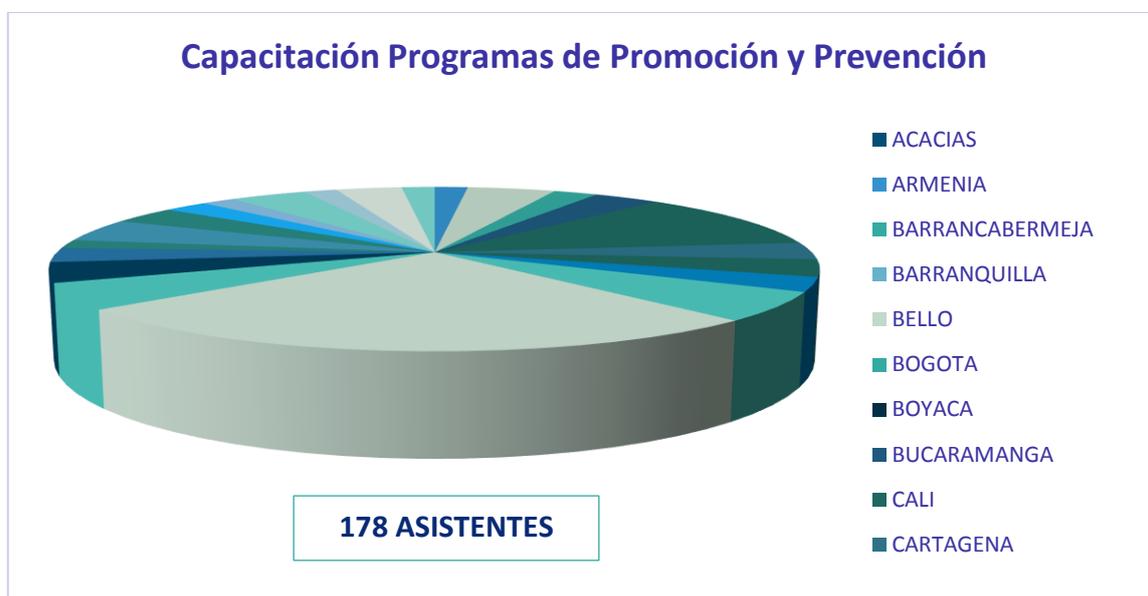
EJE 3. IMPULSO A LA CULTURA DE LA SALUD

En **Salud Total EPS-S**, estamos trabajando en rutas de atención encaminadas a gestionar el riesgo, brindar los servicios gratuitos que están orientados a la promoción y al mantenimiento de la salud de cada uno de nuestros afiliados y de sus familias.

A continuación algunas de la actividades de promoción y prevención brindadas en el año 2023:

- **Capacitar a los integrantes de la asociación de usuarios sobre la ruta de Promoción y Prevención que desarrolla la EPS.**

Dentro del cronograma de capacitación de 2023 diseñado para las asociaciones de usuarios se programó para el mes de noviembre relacionada con el tema de Ruta Integral de atención en salud (Resolución 3280), programas de promoción y prevención, vacunación; la cual recibieron a nivel nacional 178 integrantes de las asociaciones de usuarios.



- A través de la página web de Salud Total EPS-S, se informó a lo afiliados en general acerca de los temas de autocuidado de la salud.



Durante el año 2023 se enviaron 31.958.579 mailings relacionados con temas promoción y prevención.

- Se realizó capacitación a los integrantes de las asociaciones de usuarios en el tema de enfoque diferencial y trato humanizado.

Se ejecutaron 25 reuniones para el mes de diciembre en las cuales se capacitó a 149 afiliados de las asociaciones de usuarios en el tema: **Trato Humanizado: Atención Preferencial y Trato digno, poblaciones vulnerables, enfoque diferencial.**



Dentro de la oficina virtual nuestros afiliados encuentran los programas de promoción y prevención que se disponen de acuerdo a la clasificación de riesgo por edad y género determinantes en la salud de nuestros protegidos, para estimular y generar cambios en los estilos de vida.

Actividad	Edad	Sexo
Atención en salud para la asesoría en anticoncepción	29 años a 59 años, 11 meses y 29 días	Ambos generos
Detartraje supragingival (Según criterio del profesional)	29 años a 59 años, 11 meses y 29 días	Ambos generos
Profilaxis y remoción de placa bacteriana (1 vez cada dos años)	29 años a 59 años, 11 meses y 29 días	Ambos generos
Prueba de embarazo (Según criterio del profesional)	29 años a 49 años, 11 meses y 29 días [F]	Mujer
Suministro métodos anticonceptivos (De acuerdo a la edad)	29 años a 59 años, 11 meses y 29 días	Ambos generos

« < **1** 2 3 > »

1 - 5 de 15 ítems

EJE 4. CONTROL SOCIAL EN SALUD

- Se ejecutaron 26 reuniones para el mes de ABRIL en las cuales se capacitó a 188 afiliados de las asociaciones de usuarios en el tema: Control Social y Veedurías



Se ejecutaron 39 reuniones para el mes de agosto y septiembre en las cuales se capacitaron a 193 afiliados de las asociaciones de usuarios en el tema: Canales de atención no presenciales:

- Página Web
- Oficina Virtual
- App
- Chat - WhatsApp Pablo
- PAU en Casa



- Se realizó envío de mailing a las asociaciones de usuarios con reconocimiento a la labor de veedurías y control social.



Reporte de envío de mailing a nuestras asociaciones

ESTADO	CANTIDAD	%
Entregado	28	100.00%
Total	28	100.00%

- En reunión trimestral se presentó y explicó el informe de quejas generado por la EPS -S, la información quedó consignada en el acta de reunión de las sucursales.

SUCURSAL	PARTICIPANTES
ATLÁNTICO	12
BOLÍVAR	2
CESAR	19
CÓRDOBA	13
MAGDALENA	15
META	1
RISARALDA	34
SANTANDER	15
SUCRE	6
VALLE DEL CAUCA	14
Total	131

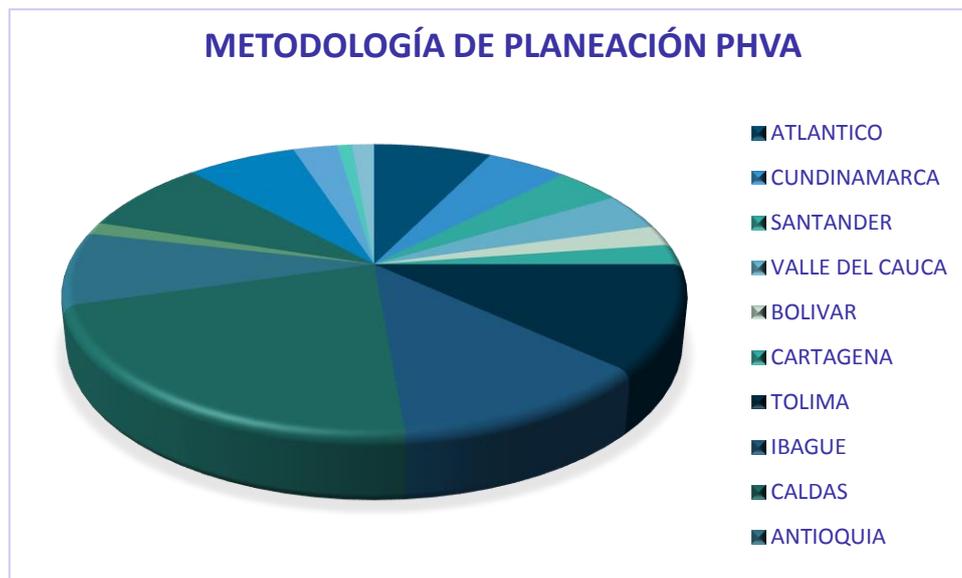
- En conjunto con el área de comunicaciones se está trabajando en la actualización del minisitio de Participación Social en la página web con la finalidad de publicar información para los usuarios y asociaciones con relación al tema, formas de participación y control social.



EJE 5. GESTIÓN Y GARANTÍA EN SALUD CON PARTICIPACIÓN EN EL PROCESO DE DECISIÓN

Se brindó capacitación a los integrantes de las asociaciones de usuarios en metodología de planeación PHVA que es el método aplicado por la EPS-S, en su gestión de calidad.

- Se ejecutaron 26 reuniones para el mes de diciembre en las cuales se capacitó a 220 afiliados de las asociaciones de usuarios en el tema: Metodología de Planeación PHVA.



Se Remitió a las asociaciones de usuarios las solicitudes que realizan los entes de control para que puedan participar en los diferentes escenarios a los que sean convocados por dichas entidades públicas.

- En el año 2023 se recibieron **103 requerimientos** de Entes de Control relacionados con solicitudes de asociación de usuarios las cuales se remitieron a las respectivas Alianzas.



Socializar el informe de gestión haciendo énfasis en los estados financieros de la EPS-S e informar donde se encuentra publicado en la Página Web.

- El 22 de junio se envió por correo electrónico invitación para participar en la Audiencia Pública de **Rendición de Cuentas** a las 28 asociaciones de usuarios que cuentan con afiliados vigentes, con el fin de que las asociaciones de usuarios estén enterados de los resultados de la gestión de Salud Total EPS-S desarrollada en el año 2022

ENVÍO DE CORREO	CANTIDAD
SI	27
NO	1
NO APLICA	3
TOTAL	31



- Se programó espacio mensual de reunión con la asociación de usuarios y el representante designado por la EPS-S con el fin de tratar temas de interés para las partes.

AÑO	REUNIONES ASOCIACIÓN DE USUARIOS	%
2023	328 Reuniones programadas	79%
	259 Reuniones ejecutadas	

Para el año 2023 se programó 328 reuniones con las asociaciones de usuarios de las cuales se llavaron a cabo de manera efectiva 259 que corresponde a un 79% de ejecución.

Con una asistencia a las reuniones de 1687 asociados de las diferentes Alianzas a nivel nacional.