



## RENDICION DE CUENTAS ASUI 2019

## Nuestros afiliados SURA...

**Afiliados**  
**404.321**

**Contributivo**

**394.338**

Afiliados Activos

**97.5%**

**Subsidiado**

**9.983**

Afiliados Activos

**2.5%**



## AFILIADOS



## PRESENCIA



# Red IPS Básicas

## BOGOTA

IPS
AY G NIZA
ASISTIR FONTIBON
CENTRO MEDICO SURA SUR
DARSALUD
IPS COLSUBSIDIO SUBA
IPS COLSUBSIDIO CASTELLANA
IPS CHAPINERO
IPS SURA COUNTRY
IPS SURA OLAYA
IPS UNIDAD MEDICA SANTA FE AMERICAS
JAVESALUD
IPS PLAZA CENTRAL
SALUD SURA

## SABANA

IPS	MUNICIPIO
AY G ZIPAQUIRA	ZIPAQUIRA
ASISTIR SOACHA	SOACHA
CENTRO MEDICO AMBULATORIO GUSTAVO ESCALLON CAYCEDO	MADRID
CLINICA CHIA	CHIA

# Objetivo

## Participación social en salud

### SURA

Fortalecer e incentivar la participación social en salud en nuestros usuarios, afiliados y comunidad en general, que les permita mayor vinculación a las asociaciones de usuarios de las IPS Básicas y ASUI, y así contribuir al mejoramiento de la experiencia Sura.

### Plan de trabajo a través de los ejes estratégicos de la política de participación social en salud

1. Fortalecimiento institucional
2. Empoderamiento ciudadanía
3. Impulso a la cultura de la salud
4. Control social
5. Gestión y garantía en salud con participación en proceso de decisión



# Representantes ASU IPS Sura

IPS Sura Olaya  
Octubre 8 de 2018

Ofelia Clevez  
Ana Elvia Perez  
Blanca Gonzlaes  
Alexander Ordoñez

IPS Sura Calle 100  
Octubre 8 de 2018

Antonio Saldarriaga  
Luis Eduardo Salazar  
Doris Naranjo  
Lilia Medina  
Maria Elena Camargo  
Cecilia Pardo  
Ana Cecilia Piña

IPS Sura Chapinero  
Octubre 9 de 2018

Luis Enrique Cañon  
Maria Nohemi Jimenez  
Miguel Palomino  
Isabel Garcia  
Jairo Cuesta  
Alcira Linares  
Gloria Vargas  
Sara Corredor

**Nuestros aliados en el mejoramiento de la experiencia Sura**

# Representantes ASU IPS Adscritas



Martha Elena Crespo	Asistir Fontibon
Hernando Gonzalez	Asistir Soacha
Pedro Parra	AYG NIZA
Roger Barrios	AYG NIZA
Ruben Galeano	AYG NIZA
Pedro Pablo Rojas	AYG NIZA
Jaime Gonzalez	Javesalud
Luis Antonio Muñoz	Santa fe Americas
Irma Judith Garcia	Santa fe Americas
Orlando Ararat	Darsalud

**Nuestros aliados en el mejoramiento de la experiencia Sura**

# EJE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

Sistemas de Información relacionados con peticiones, quejas y soluciones

QUEJAS AÑO ANTERIOR	10.882
QUEJAS AÑO ACTUAL	14.442



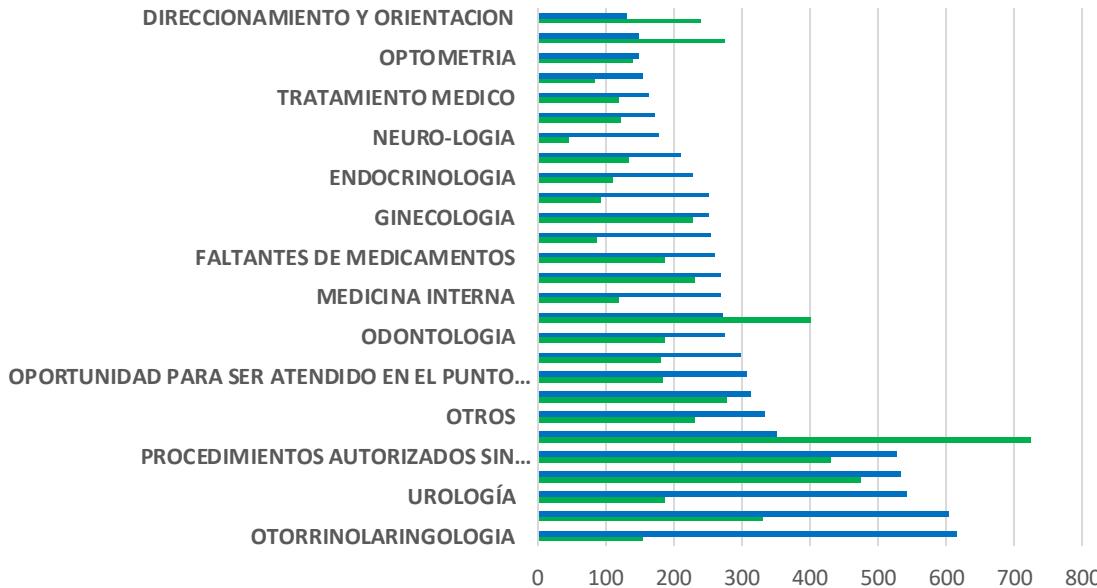
## Tiempos de respuesta

- Peticiones generales: 15 días
- Solicitudes de información: 10 días
- Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.
- PQR con riesgo vital a inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de dos (2) días.



# EJE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

## PRINCIPALES MOTIVOS PQR

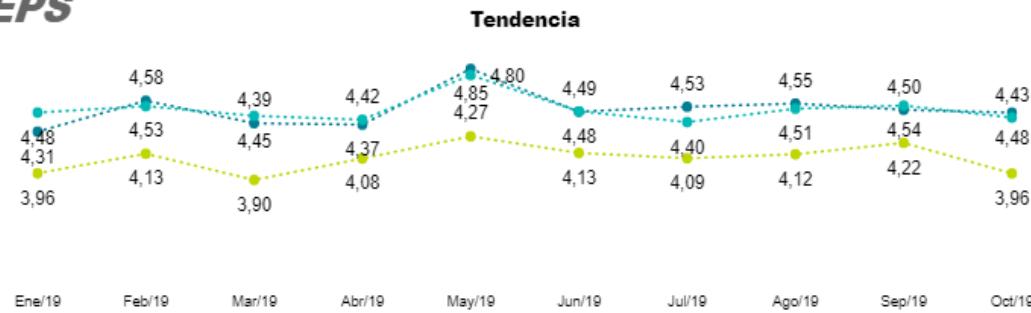


- Cambio de proveedor de Oftalmología con Centro Ocular Dr. Rincon.
- Contratación de nuevo proveedor para Neurología Neurofamilia.
- Redes responsables del cuidado por zonas de Bogotá y sabana. Ya se encuentra en funcionamiento la RED SUR y la RED NORTE.
- Mejoramiento en la comunicación de nuestros usuarios a través de videos orientadores

# EJE 1. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

## SATISFACCION EPS –IPS REGIONAL CENTRO.

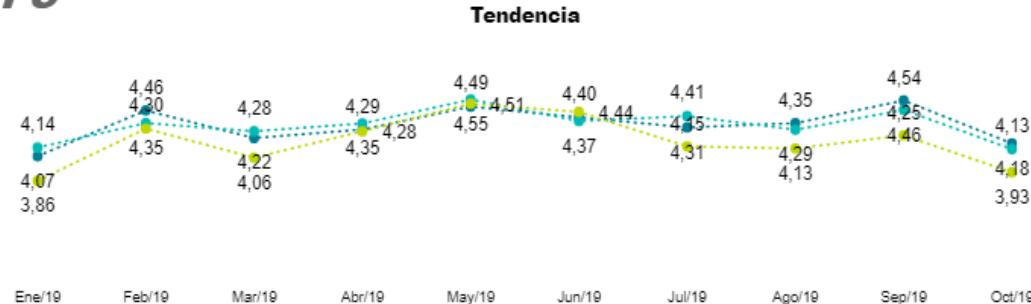
**EPS**



**Acumulado Año Actual**

Satisfacción EPS	<b>4,08</b>
Recomendación EPS	<b>4,50</b>
Lealtad EPS	<b>4,50</b>

**IPS**



**Acumulado Año Actual**

Recomendación IPS	<b>4,33</b>
Lealtad IPS	<b>4,33</b>
Satisfacción IPS	<b>4,18</b>

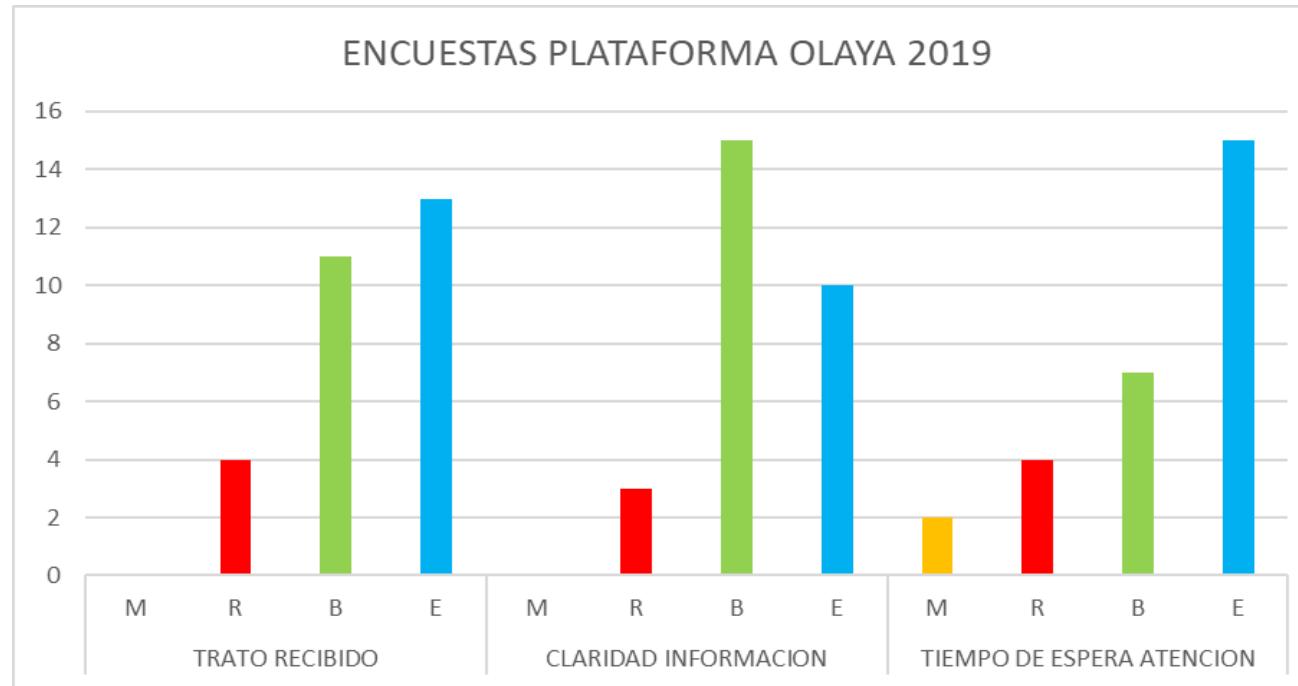


Aliados de la experiencia Sura

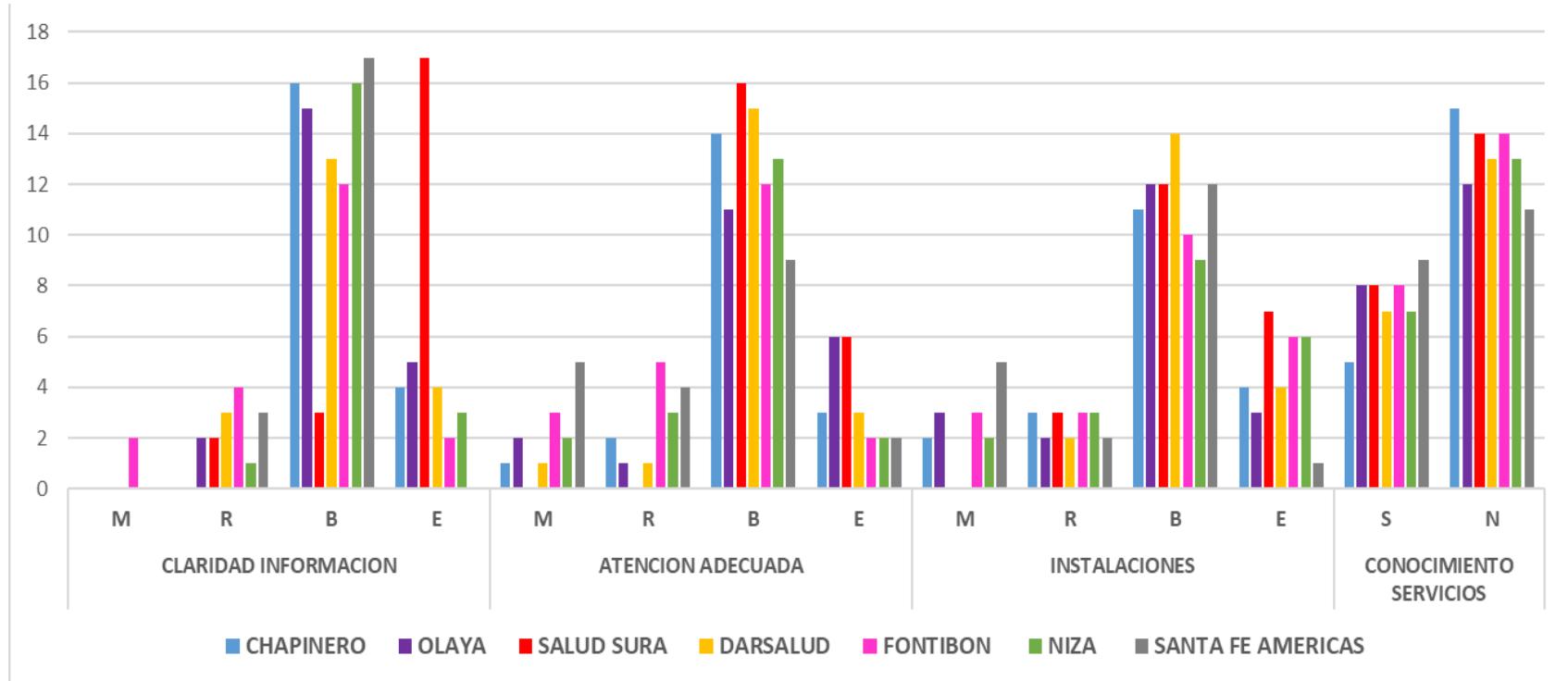
Así han materializado su derecho a participar... punto de Partida,  
5 ejes estratégicos de la participación social en salud

# Desde el fortalecimiento institucional, se ha realizado...

Defensoría para la protección de los derechos del ciudadano, acciones de monitoreo a la satisfacción de los usuarios

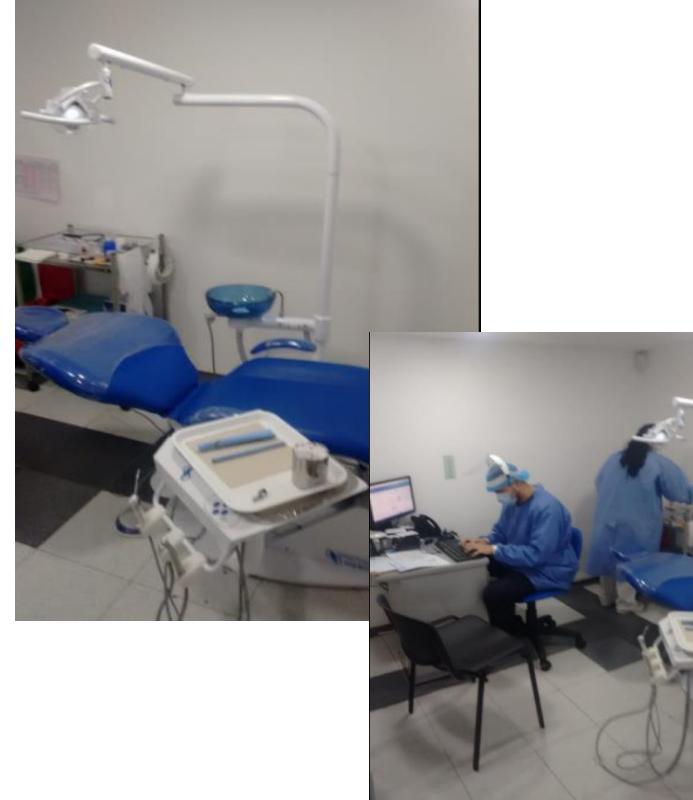


# Encuestas servicio de odontología 2019



## ¡Qué se hizo desde la institución!

- Inicia funcionamiento una nueva unidad de Odontológica y la contratación de un Odontólogo más en IPS A Y G NIZA.
- En proceso cambios en ampliación y apertura en el servicio de Odontología en IPS Olaya.
- Se proyecta apertura nueva sede de IPS Santa Fe Americas, inclusión de un mayor número de unidades de odontología y nuevos profesionales



# Desde el fortalecimiento institucional, se ha realizado...

- Acompañamiento de apertura de buzones en IPS adscritas y propias de manera periodica
- Verificación y realización actas e ingreso en SALESFROCE en IPS propia y adscritas.
- Con usuarios al azar validación de respuesta a su PQR'S

ACTA APERTURA BUZÓN DE QUEJAS  
No. 01

El 04-01-19 se realiza apertura del buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones encontrado 11

SUGERENCIA	NUMERO	OBSERVACIÓN
QUEJA	9	
FELICITACIONES	1	
SOLICITUDES	1	

FIRMA DE LA PERSONA QUIEN REALIZA LA APERTURA DE

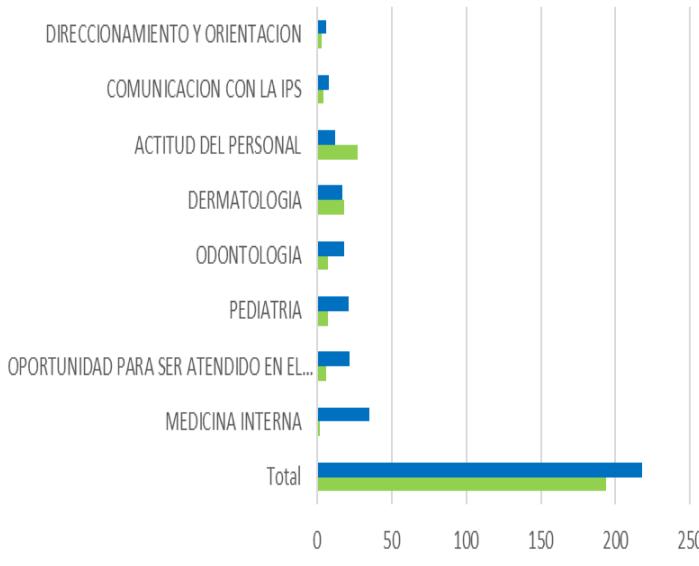
*Valentín J. Pérez Ramírez*  
Representante IPS

*Edmundo Pérez Ramírez*  
Representante Usuario



# Desde el fortalecimiento institucional, se ha realizado...

## MOTIVOS PQR SANTA FE AMERICAS



- Ingresan 2 profesionales (medicina general y riesgo cardiovascular), pendiente la aprobación de un profesional en medicina general para el mejoramiento de la oportunidad citas
- Propuesta para ampliar el recurso humano a 4 personas en el call center

# Desde el fortalecimiento institucional, se ha realizado...

## Informe semestral de la gestión realizada por la ASU



Se realizo en mayo y en septiembre socialización de gestión y pendientes a los miembros de la asociación.

## Apoyo e implementación de acciones permanentes para la ampliación de la base social



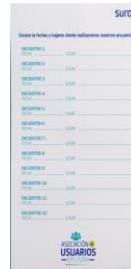
Es un grupo de afiliados de tu EPS e IPS que tiene por objetivo velar por la calidad y oportunidad de la prestación de tus servicios de salud y reconocimiento de los derechos y deberes de nuestros usuarios.

### Al pertenecer a la Asociación puedes:

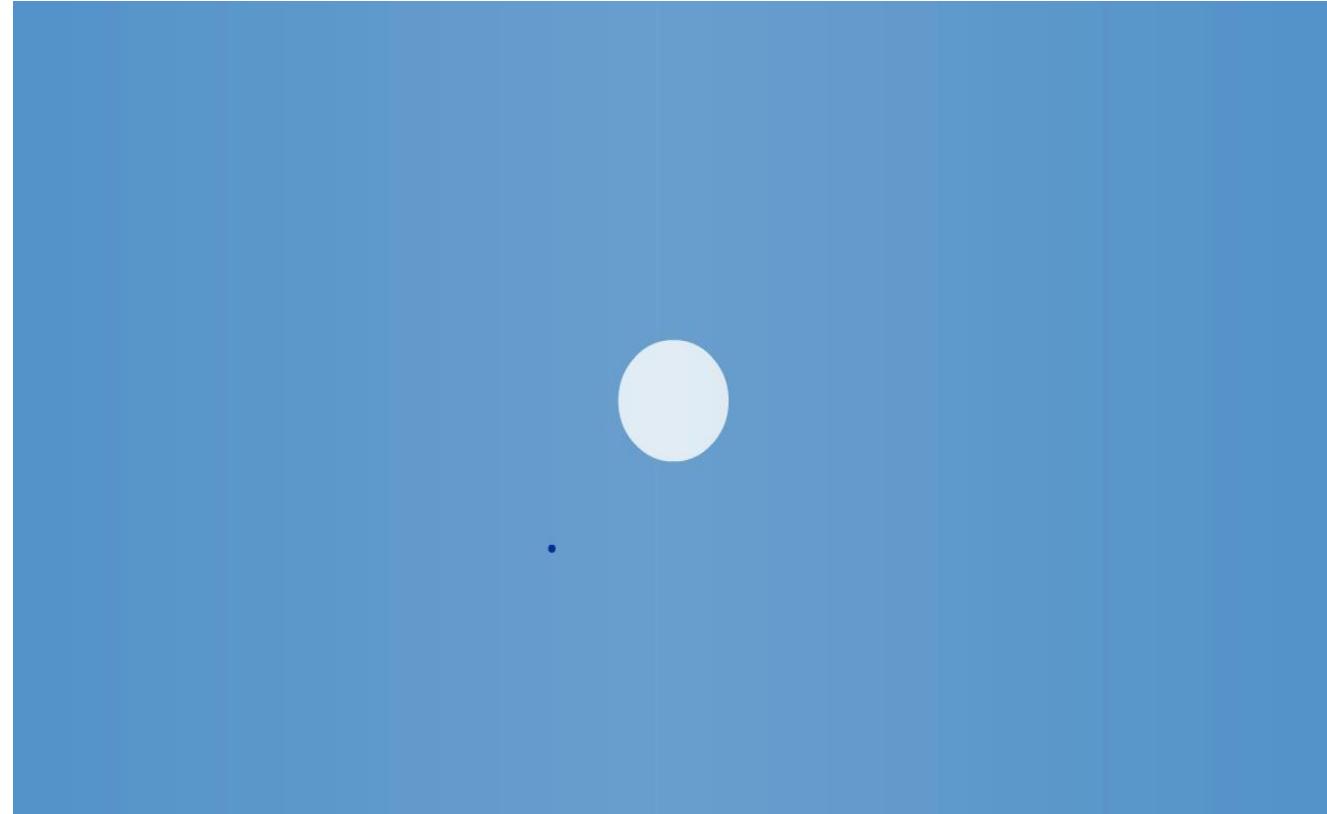
- Ejercer tu derecho de participación ciudadana y contribuir al mejoramiento de los servicios entregados por tu EPS e IPS.
- Recibir información y orientación de interés relativa a tu salud, tu familia y la comunidad general.
- Velar por los derechos y deberes de los afiliados de tu EPS e IPS.

### ¿Cómo hago parte de la Asociación?

Insríbete con la enfermera Gobernante de tu EPS o IPS o en el coordinador de la Asociación de Usuarios. También puedes escribir al correo electrónico [asusuarios@epssura.com.co](mailto:asusuarios@epssura.com.co)



Desde el fortalecimiento  
institucional, te invitamos  
a hacer parte de nuestra  
ASUI



# Empoderamiento de la ciudadanía en salud

- Formación y capacitación tanto a los integrantes de la Asociación como a los usuarios en general, enfocados en normatividad en salud, procesos de participación social en salud, fortalecimiento interno de grupo



Hemos replicado en nuestras IPS

- PPSS de 2017
- Circular 008
- RIAS-MIAS
- Rendición de Cuentas

# Empoderamiento de la ciudadanía en salud

Formular y desarrollar una estrategia comunicativa para la promoción de la participación social, de manera articulada con comunicaciones a través del referente de Participación Social de la EAPB, según corresponda. Esta estrategia debe incluir acciones de construcción, implementación y seguimiento

Estrategias desarrolladas en IPS Sura para fortalecer la participación de nuestros integrantes y el reconocimiento por parte de la institución:

- Convocatoria a las reuniones en los grupos de riesgo cardiovascular ( Diabéticos ) en un 90 % de los grupos
- Los representantes de la asociación han ingresado a los grupos primarios de médicos de familia con el objetivo de divulgar a los usuarios su importancia
- Promoción en salas de espera
- Convocatoria a través de Perifoneo 8 días antes de las reuniones programadas
- Entrega de volantes informativos enviados por la EPS
- Publicación en carteleras.
- Se ha tenido un cumplimiento del 100 % todas las estrategias planteadas.

# Empoderamiento de la ciudadanía en salud

## Fortalecimiento interno

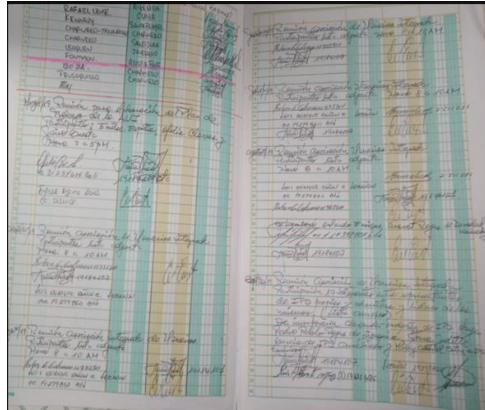
- Se ha realizado plan de trabajo de acuerdo a la PSS en salud, con revisiones en abril y segunda revisión en septiembre de 2019.
- Revisión de Estatutos en 31 enero y en 18 Septiembre 2018.
- Se realizó asamblea el 31 de enero y el 18 de septiembre en la ASUI y las IPS en reuniones mensuales (asambleas por IPS en Octubre de 2018).



# Empoderamiento de la ciudadanía en salud

Nuestro compromiso, llevar a cabo la documentación de la gestión realizada y archivarla ordenadamente

Se lleva libro actualizado y  
carpeta con actas, encuestas, etc.



Actividad de integración a la Catedral de sal de Zipaquirá en el mes de octubre



# Empoderamiento de la ciudadanía en salud

## Comisiones de trabajo

**Comisión Planeación:** Jairo Cuesta y Ofelia Clevez

**Comisión de Control Social:** Luis Alberto Muñoz y Luis Eduardo Salazar

**Comisión Salud:** Luis Enrique Cañón

**Comisión Comunicaciones:** Martha Elena Crespo y Pedro Parra

**Comisión Convivencia y Conciliación:** Antonio Saldarriaga y Jaime Gonzalez.

Articulación con la Oficina de Participación para la interlocución con diferentes equipos y áreas de la EAPB, según corresponda, que permitan favorecer su gestión

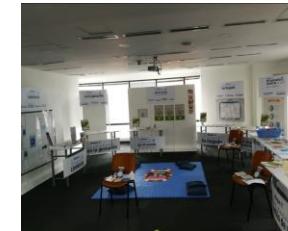
Conversaciones con la Dra. Andrea Forero Coordinadora de Acceso y beneficio –estructuración de la red y el jefe Wilson Leonardo Buitrago Analista de Estructuración de la Red, para recibir información y actualización de la red prestadora.

Acercamiento con Holman Leónidas Gonzalez Coordinador de APP de domicilios de servicio farmacéutico Colsubsidio para resolver dudas.

Asistencia a la reunión de seguimiento de Redes responsables del sur.

# Impulso a la cultura de la salud

Conocimiento de los programas de promoción y prevención, con el objetivo de socializar a la ciudadanía los servicios prestados por la EAPB



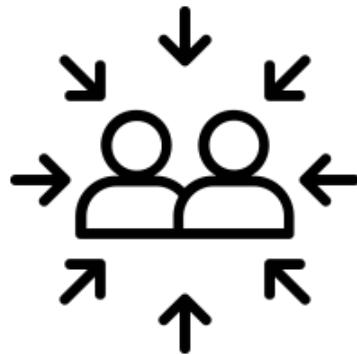
Se han recibido y se han replicado en las IPS capacitaciones en :

- ✓ Enfermedades Respiratorias
- ✓ Automedicación

Asistencia a evento  
de lanzamiento Mamas Consentidas

# Control social en Salud

Participación activa en los ejercicios de control social impulsados por la EAPB con la Secretaría Distrital de Salud



- Espacio de reconocimiento a las asociaciones de usuarios en el mes de mayo y noviembre
- En la Planeación integral en salud bajo la metodología PASE
- En las mesas de trabajo de política de participación social
- En la socialización de las EAPB definiendo las estrategias de articulación requeridas para la implementación de este modelo
- Metodología Rendición de cuentas
- Participación en el ejercicio de capacitación liderado por la SDS
- Asesoramiento por parte de Ana María Cárdenas a finales del 2018 y acompañamiento en la socialización de la veeduría a servicios farmacéuticos Colsubsidio.

# Control Social en Salud

Participar activamente en los ejercicios de control social impulsados por la EAPB con la Secretaría Distrital de Salud



# Control Social en Salud

Divulgación de las acciones realizadas en control social en articulación con la Oficina de Participación Social de la EAPB

Se realizo a finales de noviembre de 2018 veeduría a los servicios farmacéuticos de Colsubsidio, con socialización de resultados el 18 de enero de 2019.

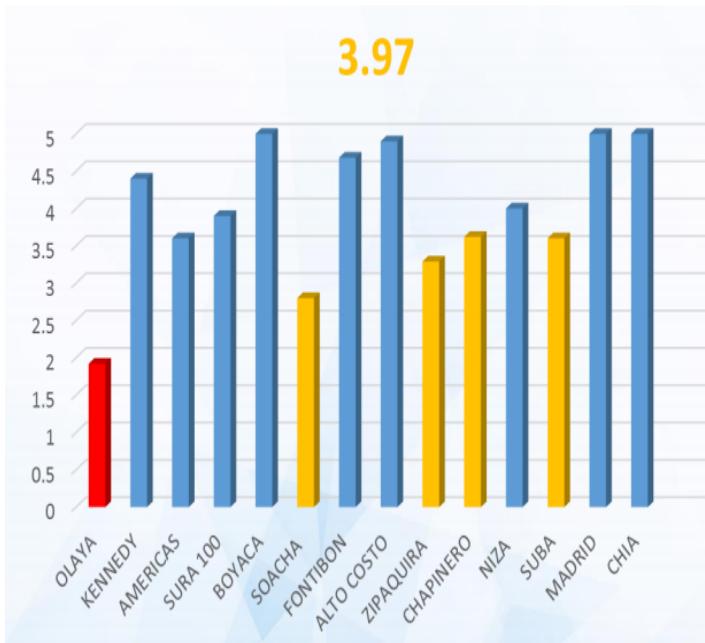
## ENTREGA COMPLETA DE MEDICAMENTOS



# Control Social en Salud

Tiempos de espera

3.97



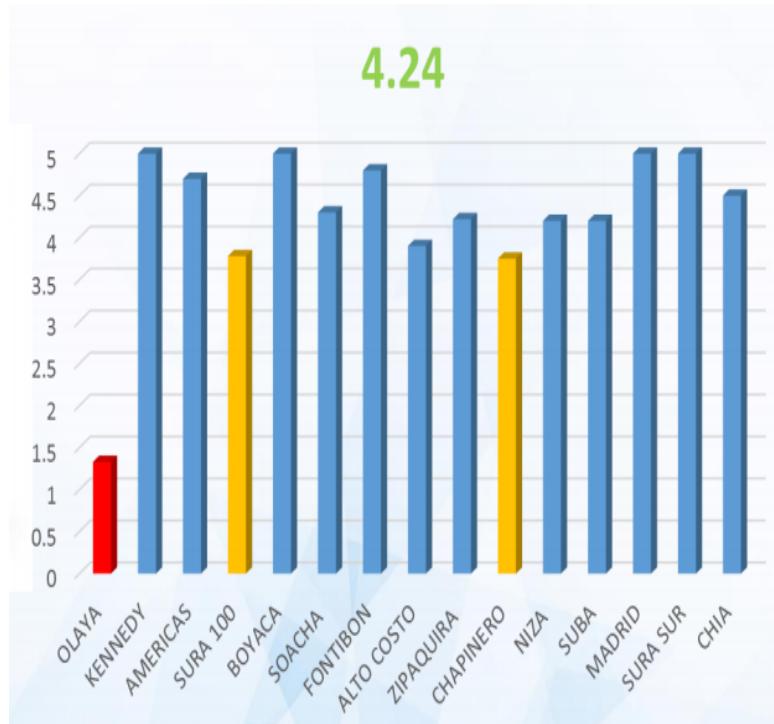
Actitud del personal

4.78



# Control Social en Salud

## Comodidad en el espacio



Se genera plan de mejora para  
Colsubsidio y posterior post veeduría



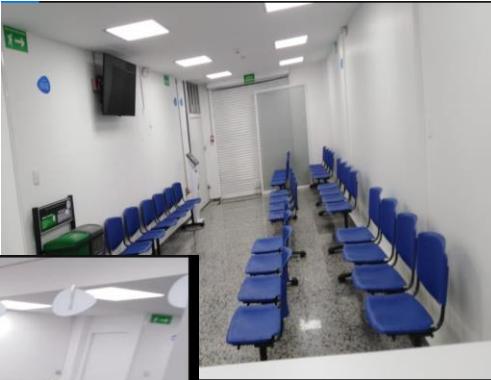
Ventilador  
Chapinero



Sillas Fontibón

# Control Social en Salud

## Nueva sede en Olaya



Se habilito un punto más de atención en el servicio farmacéutico de alto costo panorama.

Se cuenta promoción y asesoría de 8:am-5:00pm de la aplicación de solicitud de medicamentos a domicilio de Colsubsidio.

Dejo de ser tercerizado el servicio de entrega de medicamentos en Salud Sura con Botica Junín.

# Control Social en Salud

## Participación en el evento rendición de cuentas

**AGENDA** *Mayo 14 de 2019*

- 1. Entendimiento de nuestra estrategia para alcanzar los resultados que tenemos** - Gabriel Mesa N.
- 2. Resultados EPS SURA 2018**
  - Resultados en salud – Irma Echeverri R.
  - Resultados en satisfacción – María Isabel Orozco D.
  - Resultados financieros – Daniela Tobón A.
  - Principales cifras Talento Humano EPS SURA – Luz Adriana Rivas.
- 3. Espacio para preguntas**

# Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión

Articulación de acciones con el/los representantes a la Junta Asesora Comunitaria de la USS, para la presentación e implementación de acciones que favorezcan la prestación de los Servicios de Salud



# Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión

- Luis Alberto Muñoz en la JAC de la Unidad de Servicios de Salud Occidente de Kennedy y nuestra representante Ofelia Clevez en la JAC de Centro Oriente, han acompañado el desarrollo de las acciones en dichas JAC y participando activamente.
- Se hace envío de un oficio con fecha 25/05/2019 por parte de la EPS SURA al Hospital de Chapinero para el nombramiento como representantes ante dicha Subred a Antonio Saldarriaga y al suscrito y hasta la fecha no tenemos respuesta por parte de dicho Hospital





*GRACIAS*