

PLAN DE CAPACITACIÓN ASOCIACIONES DE USUARIOS -GESTORES

2017

Responsables:

Sede Nacional: Director de Operaciones – Coordinador de Participación e Información al Usuario.

Sede Departamental: Coordinador Operaciones Departamental

Sede Municipal: Gestor Local.

TEMA CAPACITACIÓN	OBJETIVO	SUBTEMAS	FECHA
Copagos/ Cuotas Moderadoras	Recordar a los usuarios la importancia de llevar las cuentas de los pagos realizados. Servicios que les aplican cuotas moderadoras en el régimen contributivo.	Informar sobre las poblaciones y los servicios que se encuentran libres de copagos, y los valores máximos establecidos por un mismo evento y por diferentes eventos al año. Valor cuotas moderadoras y a quienes aplica en el régimen contributivo.	Ene-Feb
	Socializar las rutas de atención y generalidades sobre las enfermedades	Enfermedades Huérfanas: Hemofilia- Rutas y guías de atención	Ene/Feb

Promoción y Prevención	Socializar las rutas de atención y generalidades sobre la enfermedad.	Leucemia Definición, signos y síntomas, diagnóstico, tratamiento, mitos. Énfasis en la prevención y el diagnóstico temprano	Ene/Feb
	Brindar herramientas para que se entregue información confiable y se realice direccionamiento de la población con diagnóstico de Dengue, Chikunguña, Malaria y otros eventos de ETV	Medidas preventivas frente al Dengue y Chikunguña	Ene feb
Pretest Postest	Verificar el nivel de comprensión de la capacitación	Herramienta Pretest-Postest	
Régimen Contributivo	Afiliación, Prestaciones Económicas, Pago de Aportes al Sistema en el Régimen Contributivo.	Operación para garantizar la movilidad entre regímenes	Marz- Abril
Movilidad	Informar a los usuarios acerca del derecho que tienen de pasar del régimen subsidiado al contributivo y viceversa en la misma EPS-		
Portabilidad	Garantizar la accesibilidad a los servicios de salud, en cualquier municipio del territorio nacional, para todo afiliado al Sistema General de Seguridad Social que emigre del municipio domicilio de afiliación o de aquel donde habitualmente recibe los servicios de salud.	Emigración Ocasional Emigración Temporal Emigración Permanente Dispersión del Núcleo Familiar.	Marz Abril

Promoción y Prevención	Socializar los Derechos Humanos Sexuales y Reproductivos para que sean ejercidos, respetados y promovidos	Derechos humanos sexuales y reproductivos	Marz Abril
	Socializar información relevante sobre los programas y estrategias de atención de niños,	Detección de alteraciones del Crecimiento y desarrollo en menor de 10 años y en el joven	Marz abr
	Fomentar estilos de vida saludable en los diferentes ciclos vitales	Educación al Usuario Hipertenso y diabético	Marz abr
	Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para que las personas puedan ser multiplicadores de información, favorecer la toma de decisiones y acompañar en las estrategias para la detección temprana del cáncer definidas por la empresa	Cáncer Femenino.	Marz Abril
Participación Ciudadana	Apoyar el ejercicio de la participación individual o colectiva de los usuarios en los espacios dispuestos por la normatividad vigente	Construcción de conciencia de deberes y derechos en todas las actividades de Participación Ciudadana	Marz Abril
Pretest Postest	Verificar el nivel de comprensión de la capacitación	Herramienta Pretest-Postest	
Atención Preferencial y Trato Digno a los Usuarios.	Identificar los grupos de protección constitucional	Derechos que tienen los usuarios A recibir atención preferencial, Sujetos de Especial Protección:	May jun

	<p>Dar a conocer la carta de trato digno a los usuarios, la cual orienta el brindar a nuestros afiliados una atención humanizada a través de un trato cálido, cordial y respetuoso, sensible a sus necesidades.</p>	<p>“La atención de niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que <u>sufren de enfermedades huérfanas</u> y personas en condición de discapacidad, gozarán de especial protección por parte del Estado. Su atención en salud no estará limitada por ningún tipo de restricción administrativa o económica. Las instituciones que hagan parte del sector salud deberán definir procesos de atención intersectoriales e interdisciplinarios que le garanticen las mejores condiciones de atención. Embarazadas, menores de 6 años, discapacitados, enfermos mentales, pacientes de alto costo, de la tercera edad.</p> <p>A recibir atención humanizada oportuna y eficiente.</p> <p>A la orientación y comunicación permanente de manera cordial.</p> <p>A recibir atención integral con principios de objetividad y buen trato.</p>	
<p>Plan eliminación sífilis congénita</p>	<p>Socializar información pertinente sobre las estrategias de promoción y</p>	<p>Plan eliminación sífilis</p>	<p>May jun</p>

	prevención.	congénita	
	Brindar información a los usuarios sobre la enfermedad con el fin de diagnosticar a tiempo.	Cáncer de próstata: Definición, signos y síntomas, diagnóstico, tratamiento, mitos. Énfasis en la prevención y el diagnóstico temprano	May jun
	Dar a conocer las estrategias definidas en el Programa que le permitan al usuario conocer y aplicar acciones preventivas.	Actualización en Programa, guías de atención, diagnósticos y manejo de la TB y Lepra.	May jun
Pretest Postest	Verificar el nivel de comprensión de la capacitación	Herramienta Pretest-Postest	
Vigilancia en Salud (Veeduría)	Brindar información a las Asociaciones de Usuarios que les permita contar con herramientas para ejercer la vigilancia a la calidad en la prestación de los servicios de salud.	En qué consiste la Vigilancia en Salud? Principios de la Vigilancia en Salud. Veeduría Ciudadana en Salud Pautas y Herramientas para la vigilancia en salud.	Julio Agos
Informes de Veeduría	Verificar la calidad a la prestación de los servicios en IPS y proveedores con el fin de mejorar la satisfacción de nuestros usuarios.	Visita a la IPS- Servicios contratados, Pérdida de capacidad funcional, presentación de quejas y reclamos en el servicio.	Julio Agosto
	Propiciar y fortalecer el conocimiento técnico necesario para que las	Cáncer Gástrico Definición, signos y síntomas, diagnóstico, tratamiento,	Julio Agosto

	personas puedan ser multiplicadores de información, favorecer la toma de decisiones y acompañar en las estrategias para la detección temprana del cáncer definidas por la empresa	mitos. Énfasis en la prevención y el diagnóstico temprano	
		Refuerzo en la importancia del uso de condón para prevención de ITS - Si me quiero, me cuido.	Julio Agosto
	Brindar información Guía de atención Integral a Jóvenes y Adolescentes con enfoque diferencial.	Guía de Atención Integral para la detección temprana de las alteraciones del embarazo, parto y puerperio.	Julio Agosto
Informe de quejas y reclamos	Socializar a las Asociaciones de Usuarios las quejas y reclamos instaurados por los afiliados y las gestiones realizadas para atenderlas.	Reporte Aplicativo quejas y reclamos	Julio Agosto
El Papel y la importancia de las Asociaciones de Usuarios	Recordar la importancia de las funciones y responsabilidades de las asociaciones de usuarios en el marco de los deberes y derechos en salud.	Que son las Asociaciones de Usuarios. Conformación de la Alianza o Asociación de Usuarios. Representantes de las Alianzas o Asociaciones de	Julio Agosto
Bioética y moral	Conocer acerca de los preceptos de la Bioética y Moral	Bioética es la Ética aplicada a la vida tal como es tratada por los médicos. aplicación de la Ética a la Medicina	
Pretest Postest	Verificar el nivel de comprensión de la capacitación	Herramienta Pretest-Postest	
Derechos	Recordar a nuestros afiliados	Recibir servicios de salud	Sept Oct

<p>Deberes</p>	<p>los derechos y deberes que ostenta como afiliado y como paciente.</p> <p>Enfoque diferencial y de inclusión de poblaciones vulnerables.</p> <p>Autocuidado y autonomía</p> <p>Vida digna</p> <p>Recordar a los afiliados el link a través del cual se encuentra publicada en medio magnético la cartilla de deberes y derechos del afiliado y del paciente http://www.asmetosalud.org.co/contenidos/derechosafiliados.pdf</p>	<p>con oportunidad y calidad.</p> <p>Conocer el Plan Obligatorio de Salud.</p> <p>A la atención de urgencias en todo el territorio nacional.</p> <p>A la libre escogencia y traslado de EPS-S.</p> <p>A obtener información sobre el valor de los copagos, servicios exentos de copago.</p> <p>A obtener información sobre el acceso a los servicios de salud.</p> <p>A conocer sus derechos como paciente.</p> <p>A presentar quejas y reclamos.</p> <p>A la participación ciudadana.</p> <p>DEBERES: Suministrar información veraz Respetar a las personas que ejecutan los servicios. Participar en la vigilancia a los servicios de salud</p>	
<p>Deberes y Derechos</p>		<p>Asistir a las citas médicas e informar de manera oportuna en caso de no poder asistir Hacer buen uso del carné Actualizar documentos de identificación Llevar formato control de copagos.</p>	<p>Sept Oct</p>

<p>Carta de Desempeño</p>	<p>Brindar información a los afiliados al régimen subsidiado que les permita ejercer su derecho a la libre escogencia de entidad promotora de salud e institución prestadora de servicios de salud dentro de la red de prestación definida por la entidad promotora de salud</p>	<p>Indicadores de calidad de la entidad promotora de salud. Indicadores de calidad de las instituciones prestadoras de servicios de salud.</p> <p>Posición en el ordenamiento (ranking). Acreditación. Comportamiento como pagador de servicios. Sanciones</p>	<p>Sept Oct</p>
		<p>Interrupción Voluntaria del Embarazo.</p>	<p>Sept Oct</p>
		<p>Estilos de vida saludables en los diferentes ciclos vitales.</p>	<p>Sept Oct</p>
		<p>Servicios Humanizados y no discriminatorios a la población que vive con VIH afiliada.</p>	<p>Sept Oct</p>
<p>Principios de las Leyes Estatutarias de Salud 1751 y Participación Democrática y control social Decreto Ley 1757.</p>	<p>Dar a conocer de manera efectiva y comprensible la normatividad relacionada con el derecho fundamental a la Salud y las formas de participación social – ciudadana.</p>	<p>Principios Normativos y Aplicabilidad.</p>	<p>Sept Oct</p>
<p>Suplantación Actualización de Datos</p>	<p>Recordar a los afiliados que el carné y/o documento de identificación es de uso exclusivo del afiliado e indelegable, su uso indebido (prestarlo a otras personas) es considerado un delito y la importancia de cumplir con nuestro deber de actualizar nuestros datos personales.</p>	<p>Responsabilidades</p> <p>Procedimiento a seguir.</p> <p>La importancia de informar a la EPS los cambios de tipo y número de identificación y de los datos personales. Reglamentación Veedurías Ley 850 de 2003</p>	<p>Nov dic</p> <p>Nov dic</p>

Veeduría en Salud	Recordar a las Asociaciones de Usuarios la veeduría como mecanismo democrático que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias ejercer vigilancia en salud.		
Formación en liderazgo a quienes representan a las asociaciones	fortalecer capacidades y habilidades de hombres y mujeres que en la práctica están conduciendo procesos de desarrollo desde sus comunidades	Conceptualización de liderazgo Rol y Funciones de los y las líderes Estilos de liderazgo Características del liderazgo Rol del líder en el desarrollo Gestión	Nov Dic
Informe de quejas y reclamos	Socializar a las asociaciones de usuarios las quejas y reclamos instauradas por los afiliados y Las gestiones realizadas para atenderlas.	Reporte Aplicativo quejas y reclamos	
Actividades Promoción y Prevención	Dar a conocer a nuestros usuarios medidas de prevención y promoción de la salud, Autocuidado	Cáncer de Piel Educación a los usuarios sobre Artritis y EPOC Fortalecer la solicitud de las pruebas VIH en personas con factores de riesgo para la enfermedad en las IPS de la red que incremente la detección temprana del VIH.	Nov Dic

		Autoestima y autocuidado para mitigar factores de riesgo para las ITS: VIH/Sifilis/Hepatitis B	
Prevención y Promoción de La Salud	Dar a conocer a nuestros usuarios medidas de prevención y promoción de la salud, Autocuidado.	La Pólvora: Acción Preventiva: Informar acerca de la prevención de las lesiones ocasionadas por el mal uso de la pólvora. VIH – SIDA: Uso correcto del condón	Nov Dic.
Pretest Postest	Verificar el nivel de comprensión de la capacitación	Herramienta Pretest-Postest	

Nota: Los lineamientos para la capacitación se envían desde la sede nacional a las sedes Departamentales al Coordinador de Operaciones, quién se encargará de capacitar a la Asociación Departamental. De igual manera debe entrenar a los Gestores para que realicen esta capacitación a las Asociaciones de Usuarios municipales.

Los temas se remiten acompañados de ayudas educativas, videos, volantes, presentaciones, cartillas etc., que permitan mayor efectividad de la capacitación. Esta se evalúa a través de la herramienta Pre-test Pos-tes que permite verificar el

conocimiento previo del tema al inicio de la capacitación y el cambio cognitivo posterior a la capacitación.

El plan puede variar de acuerdo a situaciones o normatividad excepcionales.

Desde la sede nacional se realiza seguimiento al cumplimiento de este plan y se envían informes de proalimentación a las sedes Departamentales y Municipales para el mejoramiento continuo.