



**GESTIÓN DE MEJORA**

**Código:** FOR-CAL-002

**Fecha de elaboración:** 15/08/2018

**Versión:** 04

**Estado:** Vigente

**Página:** 1 de 3

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

<b>AREA</b>	<b>ADMINISTRATIVA</b>	x	<b>ASISTENCIAL</b>	<b>PROCESO</b>	Dirección de experiencia del usuario		
				<b>PROGRAMA</b>			
<b>ASUNTO</b>	Socialización y aprobación del plan de formación en el marco de la Política de Participación Social en Salud dirigido a colaboradores de Caminos IPS Sede Cartagena y Mahates y la comunidad en general.						
<b>OBJETIVO</b>	Aprobación del plan de formación en el marco de la Política de Participación Social en Salud dirigido a colaboradores de Caminos IPS Sede Cartagena y Mahates y la comunidad en general.						
<b>MODALIDAD</b>	<b>PRESENCIAL</b>	x	<b>LUGAR</b>	Caminos IPS- Sede Gran Manzana			
	<b>VIRTUAL</b>		<b>ENLACE DE LA GRABACIÓN</b>				
<b>HORA DE LA REUNIÓN</b>	10:30				<b>AM</b>	x	<b>PM</b>
<b>FECHA DE LA REUNIÓN</b>	<b>DD</b>	04	<b>MM</b>	10	<b>AAAA</b>	2024	

**ORDEN DEL DÍA**

1. Socialización del Plan de Formación en el marco de la Política de Participación Social en Salud dirigido a colaboradores de Caminos IPS Sede Cartagena y Mahates y la comunidad en general.
2. Aprobación del Plan de Formación.
3. Análisis de recursos necesarios y cronograma de ejecución.
4. Sugerencias y comentarios.

**DESARROLLO DE LA AGENDA**

**Verificación del Quórum:** N/A

**Lectura del acta y verificación de los compromisos anteriores:** N/A

La directora de Experiencia al Usuario, Veronica Olave, presentó de manera detallada el Plan de Formación en el marco de la Política de Participación Social en Salud, dirigido a los colaboradores de Caminos IPS Sedes Cartagena y Mahates y a la ciudadanía en general. La presentación se basó en los siguientes aspectos:

- Fortalecer la participación de la ciudadanía en el ámbito de la salud, brindándoles herramientas y conocimiento sobre sus derechos, deberes y formas de involucrarse en el sistema de salud, teniendo como público principal los colaboradores de Caminos IPS y a la ciudadanía en general, con un enfoque especial en grupos como adultos mayores, mujeres, jóvenes, y personas con enfermedades crónicas, así como representantes de organizaciones comunitarias.

Se explicó que las actividades del plan serán desarrolladas mediante una combinación de charlas, talleres, foros, encuentros comunitarios, y el uso de plataformas virtuales. Esto permitirá la participación tanto presencial como virtual, adaptándose a las necesidades y características del público. Se detallaron los temas centrales del plan, como los derechos y deberes de los usuarios en el sistema de salud, los mecanismos de participación social disponibles, y cómo empoderar a la ciudadanía para la toma de decisiones informadas. Y Por último se presentó un cronograma de actividades con fechas específicas para cada acción, como charlas, talleres y encuentros comunitarios. El plan se llevará a cabo en un período de 06 meses.

Las capacitaciones se realizarán en modalidad presencial y virtual, según las necesidades de los participantes y las condiciones logísticas. Se priorizará la accesibilidad para todos los involucrados.: Cada capacitación tendrá una duración aproximada de 1 a 2 horas. El formato dependerá de los temas y la modalidad seleccionada. Y se implementará un sistema de evaluación continua tanto de los asistentes como del impacto de cada capacitación, con el fin de ajustar y mejorar los contenidos y metodologías.

Cronograma de Capacitaciones – Política de Participación Social en Salud

Responsable: Dirección de Experiencia del Usuario

Público objetivo: Colaboradores de Caminos IPS y Alianza de Usuarios de IPS Sede Cartagena y Mahates

Fecha: Junio - diciembre 2024

Fecha: Junio - Diciembre 2024

Mes	Semana	Tema de Capacitación	Público Objetivo	Objetivo de la Capacitación	Modalidad	Responsable
Junio	1ª semana	Introducción a la Política de Participación Social en Salud	Colaboradores de Caminos IPS y Alianza de Usuarios	Explicar la política de participación social en salud y su impacto en la atención y gestión de servicios.	Presencial/Virtual	Dirección de Experiencia del Usuario
	3ª semana	Sensibilización sobre la importancia de la participación social	Colaboradores de Caminos IPS	Concienciar sobre la importancia de la participación social en la mejora continua de los servicios de salud.	Presencial	Dirección de Experiencia del Usuario
Julio	2ª semana	Comunicación efectiva para la participación social en salud	Alianza de Usuarios de IPS Sede Cartagena y Mahate	Capacitar en habilidades de comunicación para facilitar la participación activa de los usuarios.	Virtual	Dirección de Experiencia del Usuario
	4ª semana	Capacitación en derechos y deberes de los	Colaboradores de Caminos IPS	Informar sobre los derechos y deberes de los	Presencial	Dirección de Experiencia del Usuario

Agosto	1ª semana	Uso de tecnologías para la transparencia y el seguimiento en salud	Colaboradores de Caminos IPS y Alianza de Usuarios	Enseñar el uso de herramientas digitales para garantizar transparencia y un seguimiento adecuado.	Virtual	Dirección de Experiencia del Usuario
	3ª semana	Fortalecimiento de la participación activa de los usuarios	Alianza de Usuarios de IPS Sede Cartagena y Mahate	Fomentar la participación activa de los usuarios en los procesos de toma de decisiones y evaluación de servicios.	Presencial	Dirección de Experiencia del Usuario
Septiembre	2ª semana	Gestión de la participación social en salud: Estrategias y herramientas	Colaboradores de Caminos IPS	Capacitar sobre la gestión de la participación social, incluyendo estrategias y herramientas para su implementación.	Virtual	Dirección de Experiencia del Usuario
	4ª semana	Monitoreo y evaluación de la participación social en salud	Colaboradores de Caminos IPS y Alianza de Usuarios	Introducir métodos para evaluar la efectividad de la participación social en los servicios de salud.	Presencial	Dirección de Experiencia del Usuario

Octubre	1ª semana	Diseño de mecanismos de retroalimentación y resolución de quejas	Alianza de Usuarios de IPS Sede Cartagena y Mahate	Capacitar en la creación y uso de canales de retroalimentación y resolución de quejas para mejorar la experiencia del usuario.	Virtual	Dirección de Experiencia del Usuario
	3ª semana	Planeación y desarrollo de proyectos de participación social	Colaboradores de Caminos IPS	Capacitar en la planificación de proyectos de participación social, promoviendo la colaboración con los usuarios.	Presencial	Dirección de Experiencia del Usuario
Noviembre	2ª semana	Evaluación de procesos participativos en salud	Colaboradores de Caminos IPS y Alianza de Usuarios	Capacitar sobre el uso de herramientas para evaluar la efectividad de los procesos participativos en salud.	Virtual	Dirección de Experiencia del Usuario
	4ª semana	Estrategias para la mejora continua en la participación social	Colaboradores de Caminos IPS	Desarrollar estrategias para la mejora continua en los procesos participativos, garantizando su efectividad y sostenibilidad.	Presencial	Dirección de Experiencia del Usuario
Diciembre	1ª semana	Revisión de la Política de Participación Social en Salud: Avances y ajustes	Colaboradores de Caminos IPS y Alianza de Usuarios	Revisar el avance de la política de participación, identificar ajustes y mejoras en su implementación.	Virtual	Dirección de Experiencia del Usuario
	3ª semana	Cierre del ciclo de capacitaciones: Evaluación y retroalimentación	Colaboradores de Caminos IPS y Alianza de Usuarios	Evaluar el impacto de las capacitaciones, recoger retroalimentación y definir acciones para el siguiente	Presencial/Virtual	Dirección de Experiencia del Usuario

La Política de Participación Social en Salud busca garantizar que la ciudadanía tenga voz y voto en la toma de decisiones relacionadas con los servicios de salud, promoviendo la colaboración activa en los procesos de planificación, ejecución y evaluación de políticas y servicios sanitarios. Este plan de formación tiene como objetivo empoderar a la ciudadanía, proporcionándoles herramientas para una participación efectiva y constructiva en el sistema de salud.

Objetivo General:

Fortalecer la participación de la ciudadanía en los procesos de salud, mediante la capacitación y sensibilización sobre los derechos y responsabilidades en el sistema de salud, así como las formas de involucrarse en la toma de decisiones relacionadas con la salud comunitaria.

Objetivos Específicos:

Informar a los colaboradores de Caminos IPS Sedes Cartagena y Mahates y a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes en el ámbito de la salud.

Sensibilizar sobre la importancia de la participación social en la mejora de los servicios de salud. Capacitar sobre las herramientas y mecanismos disponibles para la participación efectiva.

Fomentar el empoderamiento de la comunidad para la toma de decisiones informadas en salud. Promover la creación de redes de colaboración entre los usuarios, la comunidad Caminos IPS.

Metodología

El plan de formación será desarrollado mediante un enfoque participativo y dinámico, utilizando diversas metodologías que se adapten a las características de la población objetivo. Las actividades incluirán:

Charlas y conferencias: Sesiones informativas sobre los derechos y deberes de los usuarios en salud, y los mecanismos de participación disponibles.

Talleres prácticos: Actividades interactivas que permitan a los participantes reflexionar y comprender cómo pueden involucrarse activamente en la mejora de los servicios de salud.

Foros de discusión: Espacios de diálogo y reflexión donde los participantes puedan expresar sus inquietudes y sugerencias sobre los servicios de salud y la participación social.

Material educativo: Distribución de folletos, carteles y guías informativas sobre la participación social en salud, los derechos de los usuarios y cómo realizar peticiones o quejas.

Plataformas virtuales: Creación de espacios en línea para la formación y participación, especialmente útiles para los jóvenes y personas con dificultades de acceso a actividades presenciales.

Encuentros comunitarios: Sesiones informativas en barrios o zonas rurales, donde se pueda acercar el mensaje directamente a las personas.

Contenidos de la Formación

Introducción a la Participación Social en Salud

Este Plan de Formación tiene como fin crear un ambiente participativo que involucre activamente la ciudadanía en la gestión de los servicios de salud, promoviendo su derecho a ser parte del sistema y a contribuir a su mejora continua.

El Gerente General, Karen Villalba, expresó su apoyo al plan presentado y destacó la importancia de fortalecer la relación entre la IPS y la comunidad mediante una participación y colaborativa. Se aprobó el Plan de Formación en el marco de la Política de Participación Social en Salud en su totalidad, con la recomendación de hacer algunos ajustes menores en cuanto a los tiempos de ejecución de algunas actividades, lo cual será coordinado con el equipo encargado

**GESTIÓN DE MEJORA**

Código: FOR-CAL-002

Fecha de elaboración: 15/08/2018

**FORMATO ACTA DE REUNIÓN**

Versión: 04

Estado: Vigente

Página: 2 de 3

Estado: Vigente

Página: 3 de 3

**Proposiciones y varios:****COMPROMISOS**

N°	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	FECHA		
1	N/A	N/A	DD	MM	AAAA
<b>HORA DE FINALIZACIÓN</b>		11:00	<b>AM</b>	x	<b>PM</b>
<b>FECHA DE LA PRÓXIMA REUNIÓN</b> (Diligenciar si aplica)		<b>DD</b>	N/A	<b>MM</b>	N/A
		<b>AAAA</b>	N/A		

**INFORME DE ASISTENCIA MICROSOFT TEAMS**

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

NOMBRE COMPLETO	HORA DE LA REUNIÓN	HORA DE SALIDA	DURACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO	ROL
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

**FIRMA DE LOS ASISTENTES**

(Diligenciar en caso de reunión en la modalidad virtual)

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA (Habilitado para firma digital)
1	Verónica Olave Vélez	Directora de Experiencia	
2	Karen Villalba Villamil	Gerente	