

ACTA

Audiencia Rendición de Cuentas
Decreto 1018 de 2007
Año 2018
ALIANSAALUD EPS

En la ciudad de Bogotá, D.C., a las 9:20 a.m. del día diez y ocho (18) del mes de julio de 2019, ALIANSAALUD EPS instala la Audiencia de Rendición de Cuentas por la vigencia del año 2018 por en la Calle 63 A N° 28 - 75 auditorio quinto piso, en cumplimiento de lo establecido en el Título VII Protección al Usuario y Participación Ciudadana, Capítulo Segundo Participación Ciudadana de la Circular 000008 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, previamente convocada el pasado 5 de junio a través de la página web y otros canales de comunicación.

ASISTENTES

Las siguientes personas asistieron en calidad de representantes de la EPS:

David Velásquez Echeverri
María del Pilar Ossa Quebrada
Diana Zapata Romero
Margarita Ardila Ochoa

Como representante de la Superintendencia Nacional de Salud, asistió la doctora Ginna Vanessa Torres.

Otros asistentes: usuarios en general e integrantes de la Asociación de Usuarios de acuerdo con los datos consignados en la planilla de asistencia que hace parte de la presente acta.

ORDEN DEL DÍA

El orden del día fue el siguiente:

1. Lectura del Reglamento Audiencia de Rendición de Cuentas
2. Prestación de Servicios de Salud
3. Contratación
4. Aspectos Financieros
5. Satisfacción de Usuarios
6. Asociación de Usuarios

La presentación de la Gestión adelantada por la entidad fue a cargo del Doctor David Velásquez Echeverri en su calidad de Representante Legal de ALIANSAALUD EPS en la que se trataron los siguientes temas:

Asistencia Aliansalud EPS • Bogotá **7568000** Resto del país **01800123703**

Handwritten signature

1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

- ❖ Indicadores de Calidad
 - ✓ Pirámide poblacional Aliansalud EPS
 - ✓ Índices demográficos Aliansalud EPS
 - ✓ Diagnósticos consulta morbilidad ambulatoria 2018
 - ✓ Morbilidad hospitalaria 10 primeras causas población general 2018
 - ✓ Caracterización poblacional
 - ✓ Indicadores mortalidad materna y niñez
 - ✓ Indicadores mortalidad niñez y enfermedad renal
 - ✓ Indicadores mortalidad niñez
 - ✓ Indicadores Resolución 4505 año 2018
 - ✓ Pirámide poblacional HTA y DM
 - ✓ Pacientes Incidentes - Prevalentes HTA
 - ✓ Pacientes Incidentes - Prevalentes DM
 - ✓ Proporción de pacientes con HTA-DM por IPS de atención
 - ✓ Reporte de HTA y DM corte 30 junio 2018
 - ✓ Pirámide poblacional pacientes con VIH
 - ✓ Pacientes incidentes- prevalentes VIH-SIDA por años
 - ✓ Porcentaje de pacientes con VIH-SIDA
 - ✓ Pacientes con defectos de la coagulación por tipo de deficiencia
 - ✓ Pacientes con defectos de la coagulación distribución por IPS de atención
- ❖ Indicadores de oportunidad (Res. 1552/13)
- ❖ Indicadores para el seguimiento (Res. 256/16)
 - ✓ Listado de indicadores
 - ✓ Temáticas de los indicadores trazadores
- ❖ Indicadores de Experiencia de la atención, efectividad, gestión del riesgo-EPS (Res. 256/16)
 - ✓ Dominio: Experiencia de la atención
 - ✓ Dominio: Efectividad
- ❖ Indicadores de Efectividad, experiencia de la atención y seguridad-IPS (Res. 256/16)

2. CONTRATACIÓN SERVICIOS DE SALUD

- ✓ Red de prestadores por niveles de complejidad. Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud.
- ✓ Novedades Red de Prestadores de Servicios de Salud
- ✓ Estado actual contratación – cierre 2018

3. ASPECTOS FINANCIEROS

- ❖ Condiciones financieras actuales
- ❖ Ejecución presupuestal

Asistencia Aliansalud EPS • Bogotá **7568000** Resto del país **01800123703**

Visite nuestra página web: www.aliansalud.com.co

- ❖ Gestión del Riesgo Financiero
- ❖ Balance General

4. SATISFACCIÓN DE USUARIOS

- ❖ Comportamiento del total de PQR
- ❖ Principales Motivos total de PQR
- ❖ Número de fallos de tutela
- ❖ Volumen turnos total Vs turnos preferenciales año 2018
- ❖ Mecanismos de atención preferencial
- ❖ Satisfacción general Aliansalud año 2018
- ❖ Satisfacción general IPS año 2018
- ❖ Satisfacción Oficina año 2018
- ❖ NPS Aliansalud IV. Trim. 2018
- ❖ Plan de Mejoramiento

5. ASOCIACIÓN DE USUARIOS 2018

- ❖ Integrantes Junta Directiva 2019-2021
- ❖ Plan de Acción. Ejes estratégicos de la Política de Participación Social en Salud.
- ❖ Logros Asociación de Usuarios 2018

El informe de Actividades de la Asociación de Usuarios fue presentado por la Presidenta de la Junta Directiva, señora Yuridia Gutierrez.

6. VARIOS

Para efectos de garantizar la participación de los usuarios, integrantes de la Asociación de Usuarios y ciudadanía en general en el proceso de Rendición de Cuentas se realizaron las siguientes actividades:

1. Publicación del informe de gestión de la entidad para consulta antes de la audiencia pública en el link: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Noticias.aspx>
2. Espacio en la página web de la EPS en el link: <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Contactenos.aspx> para que la comunidad en general presentara sus comentarios u observaciones respecto de la Rendición de Cuentas.
3. Entrega de formato a los asistentes para que pudieran presentar sus comentarios u observaciones respecto de la rendición de cuentas y presentarlas al moderador antes de finalizar la audiencia.

Con respecto al último punto Aliansalud EPS dio respuesta a los interrogantes y comentarios presentados por los asistentes de conformidad con lo establecido en la Circular 00008 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

La señora Stella Sandoval interviene preguntando sobre ¿cuál es el alcance, para los usuarios del servicio de proveedor de ambulancias?

El Dr. Velásquez explica que los afiliados a la EPS pueden acceder a los servicios de ambulancia en los casos definidos en el Plan de Beneficios como traslado de pacientes en ambulancia básica o medicalizada según lo establecido en la resolución 5857 de 2018, en los siguientes casos:

- Traslado del sitio de ocurrencia de una urgencia hasta la institución hospitalaria.
- Entre IPS en los casos de remisión de pacientes o por oferta de servicios.

El servicio se solicita a nivel inter-institucional y el prestador es a través de la Secretaría Distrital de Salud (Crue).

El señor Carlos Gonzalez manifiesta;

- Que los datos suministrados alientan los retos en equipo que se pretenden la ASU, la EPS y las IPS para mejorar los servicios al usuario.
- En los datos de las IPS se refleja el esfuerzo de las IPS y EPS en mejorar las PQR.
- Ilustración de ADRES

El Dr. Velásquez explica que efectivamente la entidad está trabajando en el desarrollo de planes de mejora de los servicios con apoyo de las IPS.

El ADRES es la administradora de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual gira a las EPS el valor de la UPC por usuario y de allí se prestan los servicios de salud incluidos en el plan de Beneficios.

Así mismo y con respecto a aquellos asuntos que tuvieron que tener un análisis mayor, se procedió a responderlos dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de realización de la audiencia a través de su publicación en la página web de la EPS, las inquietudes presentadas por el señor Rubén Garcia, así:

Preguntas:

1. La razón principal por la cual se negaron en promedio 50% de las tutelas.
2. Cuantas tutelas fueron impugnadas
3. Cuantas reclamaciones se han recibido por parte de la Superintendencia Nacional de Salud.

Respuestas:


1. Las principales causas por las cuales se negaron las acciones de tutela fueron las siguientes:
 - Tutelas en las cuales Aliansalud fue vinculada para el reintegro laboral por parte del empleador, en donde no había responsabilidad alguna de la EPS.

Asistencia Aliansalud EPS • Bogotá **7568000** Resto del país **01800123703**

- Incapacidades entre 180 y 540 días, que no deben ser asumidas por la EPS.
 - Servicios en IPS No adscritas.
 - Calificación de pérdida de capacidad laboral.
2. De acuerdo con los registros en nuestra base de datos se tiene que 66 de las tutelas fueron impugnadas.
 3. Validada la información del aplicativo de la SNS se encuentran 1.661 quejas remitidas por este medio a Aliansalud EPS durante el año 2018.

Se adjunta a la presente acta el listado de asistencia de usuarios de la E.P.S.

En la ciudad de Bogotá D.C., se firma a los diez y ocho (18) días del mes de julio de 2019, siendo la 11:25 p.m.




DAVID VELASQUEZ ECHEVERRI
Gerente de Salud de la EPS
Representante Legal
ALIANSAUD EPS



MARÍA DEL PILAR OSSA QUEBRADA
Subgerente de Servicio al Cliente
ALIANSAUD EPS



DIANA IBETH ZAPATA ROMERO
Coordinadora de Servicio Al Cliente
ALIANSAUD EPS



MARGARITA ARDILA OCHOA
Profesional de Participación Social y Atención al Usuario
ALIANSAUD EPS

Asistencia Aliansalud EPS • Bogotá **7568000** Resto del país **01800123703**

Visite nuestra página web: www.aliansalud.com.co



PLANILLA DE ASISTENCIA A LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

FECHA DE REUNION

18 de julio de 2019

HORA INICIO

9:20am

HORA TERMINACION

11:25am

SITIO DE LA REUNION

Calle 63 A N° 28 - 75 Auditorio quinto piso

NO	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	FIRMA
1	José Karen Tarcia	79169529B	
2	Guilherme Gilvener Arruda	529660.239	
3	Angela Campos Melare	52260.674	
4	Gilberto Hernandez	793351818	
5	Diana Carolina Cidena y Oroco	527338227	
6	Maye Marcelle Schuef	39786495	
7	Diana Fajardo Romero	519175538	
8	Diana Olimujin	52939799	
9	Chaidon Galindo	52151983	
10	Carlos E. Gonzalez B.	19146528	
11	Maria Guadalupe Diana D.	51717250	
12	Adriana Alvarez	39724.249	
13	Flore Angeles Salamanca	52798716	
14	Stella Sanchez R	41756592	
15	Maria del Pilar Ossa.	51942900	
16	Flore Fernand Julio Pique	80041234	
17	Guadalupe Torres E	1016016349	
18	Paula Guio	52423747	
19	Diana Camille	52496567	
20	Delfy Rany Velazco	51598158	

RENDICIÓN DE CUENTAS 2018

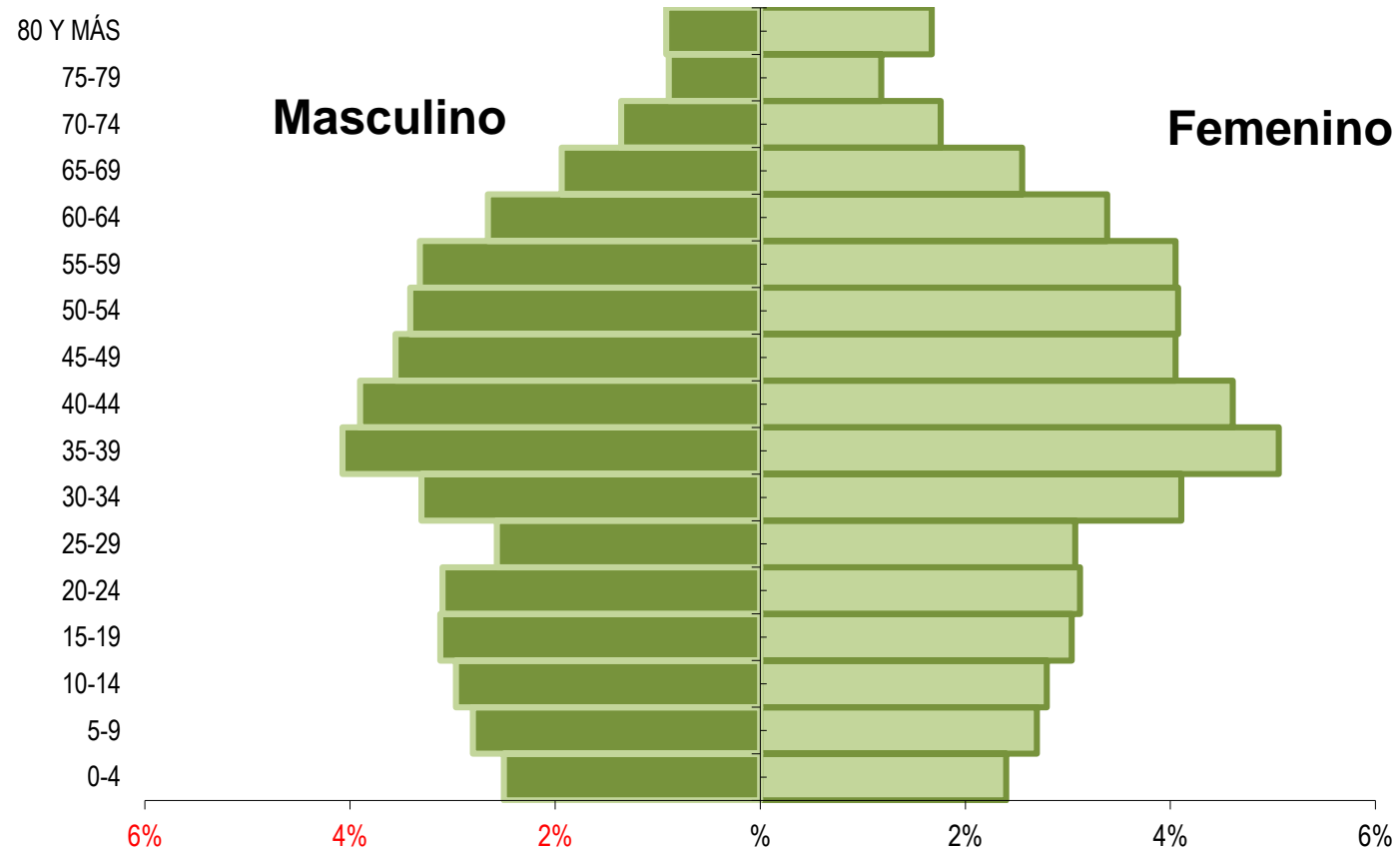
CONTENIDO

1. Prestación de Servicios de Salud
2. Contratación
3. Aspectos Financieros
4. Satisfacción de Usuarios
5. Asociación de Usuarios

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

INDICADORES DE CALIDAD

Pirámide Poblacional Aliansalud EPS



INDICES DEMOGRAFICOS ALIANSALUD EPS



Índices demográficos	Interpretación
Relación hombres/mujer	En Aliansalud por cada 100 mujeres hay 87 hombres.
Razón niños mujer	En Aliansalud por cada 100 mujeres en edad fértil (15-49 años) hay 18 niños y niñas entre 0 y 4 años.
Índice de infancia	En Aliansalud por cada 100 personas hay 16 menores de 15 años.
Índice de juventud	En Aliansalud por cada 100 personas hay 18 personas entre 15 a 29 años.
Índice de vejez	En Aliansalud por cada 100 personas hay 12 personas mayores de 65 años.
Índice de envejecimiento	En Aliansalud por cada 100 personas menores de 15 años, hay 76 personas mayores de 65 años.
Índice demográfico de dependencia	En Aliansalud por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, hay 40 personas menores de 15 años y mayores de 65 años (dependientes).
Índice de dependencia infantil	En Aliansalud por cada 100 personas entre los 15 a 64 años, dependen 23 menores de 15 años.
Índice de dependencia mayores	En Bienestar Colina de cada 100 personas entre los 15 a 64 años dependen 17 personas mayores de 65 años.
Índice de Friz	Representa el porcentaje de población de menos de 20 años (entre 0 y 19 años), con respecto al grupo de población de edades comprendidas entre los 30 y los 49 años. Cuando este índice supera el valor de 160 se considera que la población estudiada es una población joven, mientras que si resulta inferior a 60 se considera una población envejecida.

DIAGNÓSTICOS CONSULTA MORBILIDAD AMBULATORIA 2018

ALIANSA SALUD EPS



MORBILIDAD AMBULATORIA ALIANSA SALUD

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

ENFERMEDADES HIPERTENSIVAS

DIABETIS MELLITUS

RESTO DE ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO

INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS

ENFERMEDADES DEL SISTEMA NERVIOSO, EXCEPTO MENINGITIS

TRAUMAS, HERIDAS, FRACTURAS

ENFERMEDADES DEL SISTEMA URINARIO

ENFERMEDADES INFECCIOSAS INTESTINALES

OTRAS ENFERMEDADES INFECCIOSAS Y PARASITARIAS

MORBILIDAD HOSPITALARIA 10 PRIMERAS CAUSAS POBLACIÓN GENERAL 2018 ALIANSALUD EPS



MORBILIDAD HOSPITALARIA ALIANSALUD

RESTO DE ENFERMEDADES DEL SISTEMA DIGESTIVO

ENFERMEDADES DEL SISTEMA URINARIO

ENFERMEDADES ISQUEMICAS DEL CORAZON

EMBARAZO, PARTO Y PUERPERIO

INFECCIONES RESPIRATORIAS AGUDAS

APENDICITIS, HERNIA DE LA CAVIDAD ABDOMINAL Y OBSTRUCCION
INTESTINAL

TRAUMAS, HERIDAS, FRACTURAS

ENF. CARDIOPULMONAR, DE LA CIRCULACION PULMONAR Y OTRAS FORMAS
DE ENF. DEL CORAZON

ENFERMEDADES CRONICAS DE LAS VIAS RESPIRATORIAS INFERIORES

INSUFICIENCIA CARDIACA

CARACTERIZACION POBLACIONAL



PRIORIDADES CARACTERIZACION POBLACIONAL
PATOLOGIAS POR ENFERMEDADES HUERFANAS
PATOLOGIAS POR HEMOFILIA Y OTRAS COAGULOPATIAS
ENFERMEDAD POR EL VIH/SIDA
NACIDOS VIVOS CON BAJO PESO AL NACER
CANCER DE LA PRÓSTATA
CANCER DE LA MAMA EN LA MUJER
INDICE DE ENVEJECIMIENTO: CARGA DE POBLACIÓN MAYOR DE 60 AÑOS

Estas prioridades se generan acorde a con la Resolución 1536/2015 Sin embargo no elimina el seguimiento y prioridad de otras patologías y eventos de interés en Salud para Aliansalud EPS

INDICADORES MORTALIDAD MATERNA Y NIÑEZ

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2018	2019 I TRIM	TOTAL PAIS **	FUENTE
		ALIAN SALUD EPS *	ALIAN SALUD EPS *		
Razón de mortalidad materna a 42 días	por 100.000 nacidos vivos	0,00	0,00	51,27	ALIAN SALUD - SIVIGILA- SEDNA
Tasa de mortalidad por IRA en menores de 5 años - EAPB	por 100.000 menores de 5 años	0,00	0,00	19,88	
Tasa de mortalidad por EDA en menores de 5 años - EAPB	por 100.000 menores de 5 años	0,00	0,00	4,95	

INDICADORES MORTALIDAD NIÑEZ Y ENFERMEDAD RENAL

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	2018	2019 I TRIM	TOTAL PAIS **	FUENTE
		ALIANSAALUD EPS *	ALIANSAALUD EPS *		
Tasa de mortalidad en menores de 5 años por desnutrición - EAPB	por 100.000 menores de 5 años	0,00	0,00	6,14	ALIANSAALUD
Proporción de pacientes con Enfermedad Renal Crónica (ERC) estadio 5 que inician diálisis crónica programada	Por 100 (%)	70,00	–	35,84	Fuente integrada a SISPRO 2015 Res 256

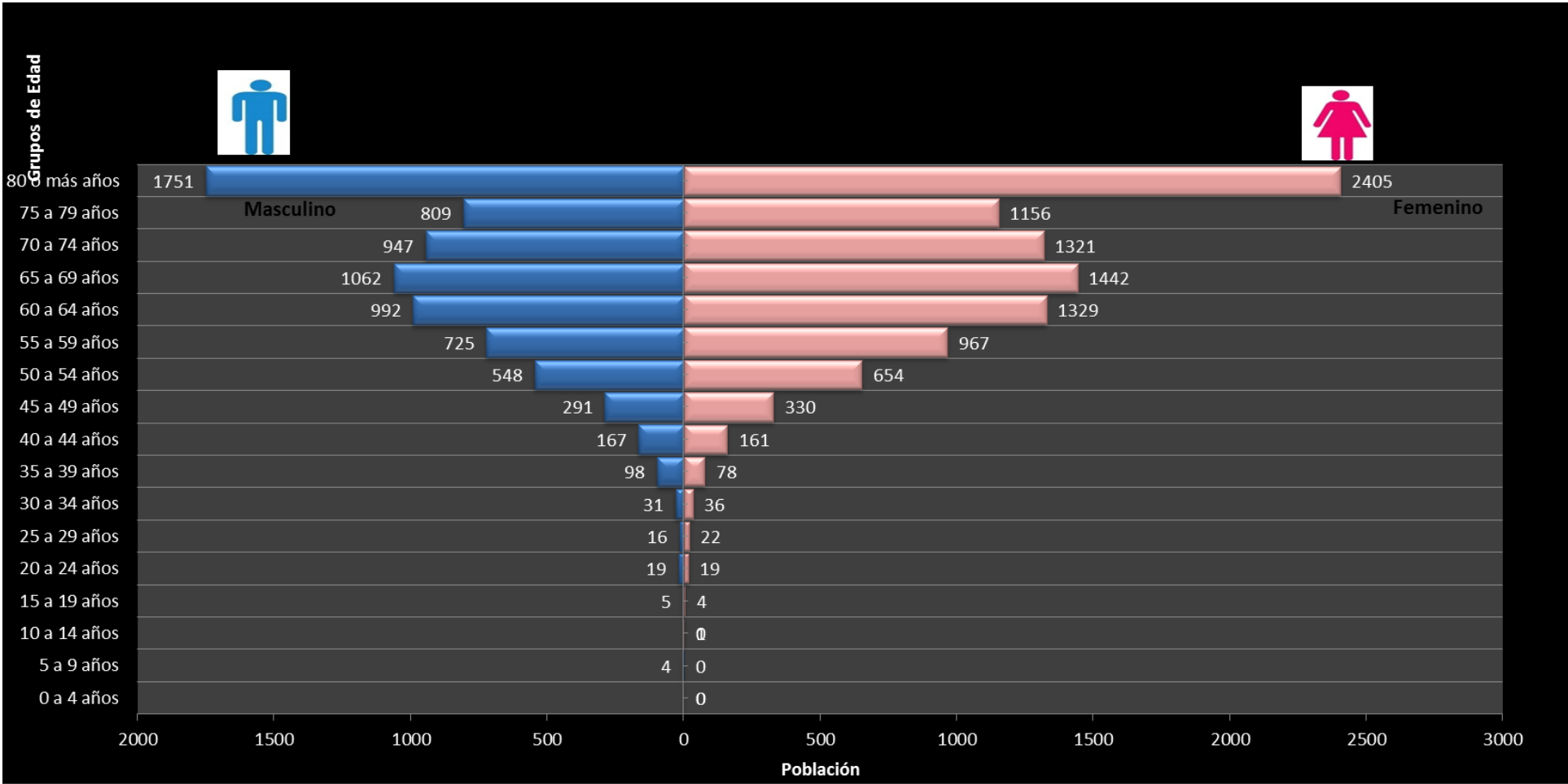
INDICADORES MORTALIDAD NIÑEZ

INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ITRIM 2018	ITRIM 2019	TOTAL PAIS **	FUENTE
			ALIANSA LUD EPS *		
Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer - EAPB	Por 100 (%)	12	5,40	9,23	ALIANSA LUD
Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil) - EAPB	Por 1.000 nacidos vivos	3,50	3,50	11,38	

INDICADORES RESOLUCIÓN 4505 AÑO 2018

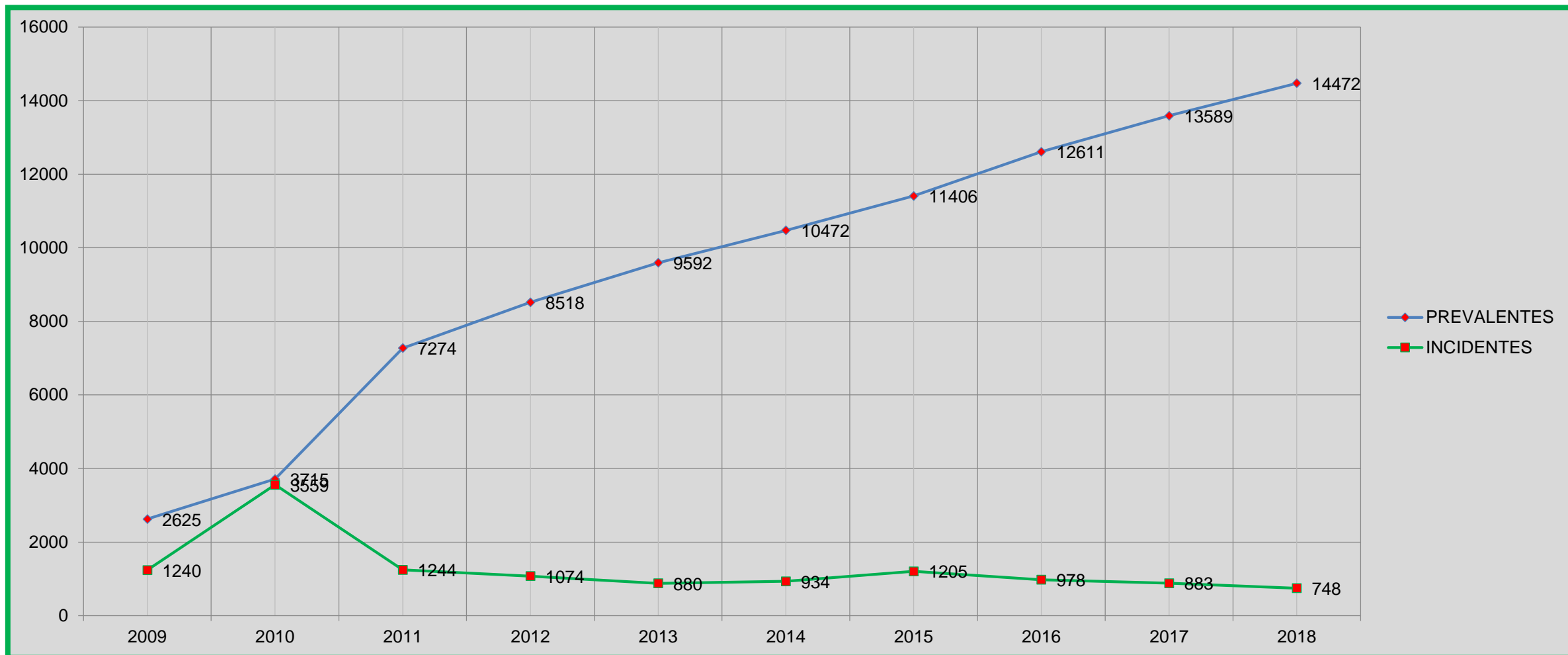
RESOLUCION 4505	AÑO 2018
Indicador	%
Proporcion de gestantes con asesoria, toma y resultado de Elisa para VIH	91,34
Proporcion de gestantes con captacion temprana al control prenatal	97,20
Proporcion de gestantes con consejeria de lactancia materna	94,15
Proporcion de gestantes con sifilis gestacional y tratamiento terminado	NO HAY CASOS
Proporcion de gestantes con tamizaje para Hepatitis B	86,95
Proporcion de gestantes con tamizaje para sifilis	93,41
Proporcion de gestantes con tamizaje para VIH	91,83
Proporcion de menores con ingreso a crecimiento y desarrollo	70,64
Proporcion de mujeres con consulta de planificacion familiar	53,59
Proporción de mujeres con toma de citología cervico uterina	52,13
Proporcion de mujeres con toma de mamografia	45,99
Proporcion de personas con consulta del adulto	49,15
Proporcion de personas con consulta del joven	49,60
Proporción de población con valoración e intervención del riesgo	85,28

PIRAMIDE POBLACIONAL HTA y DM

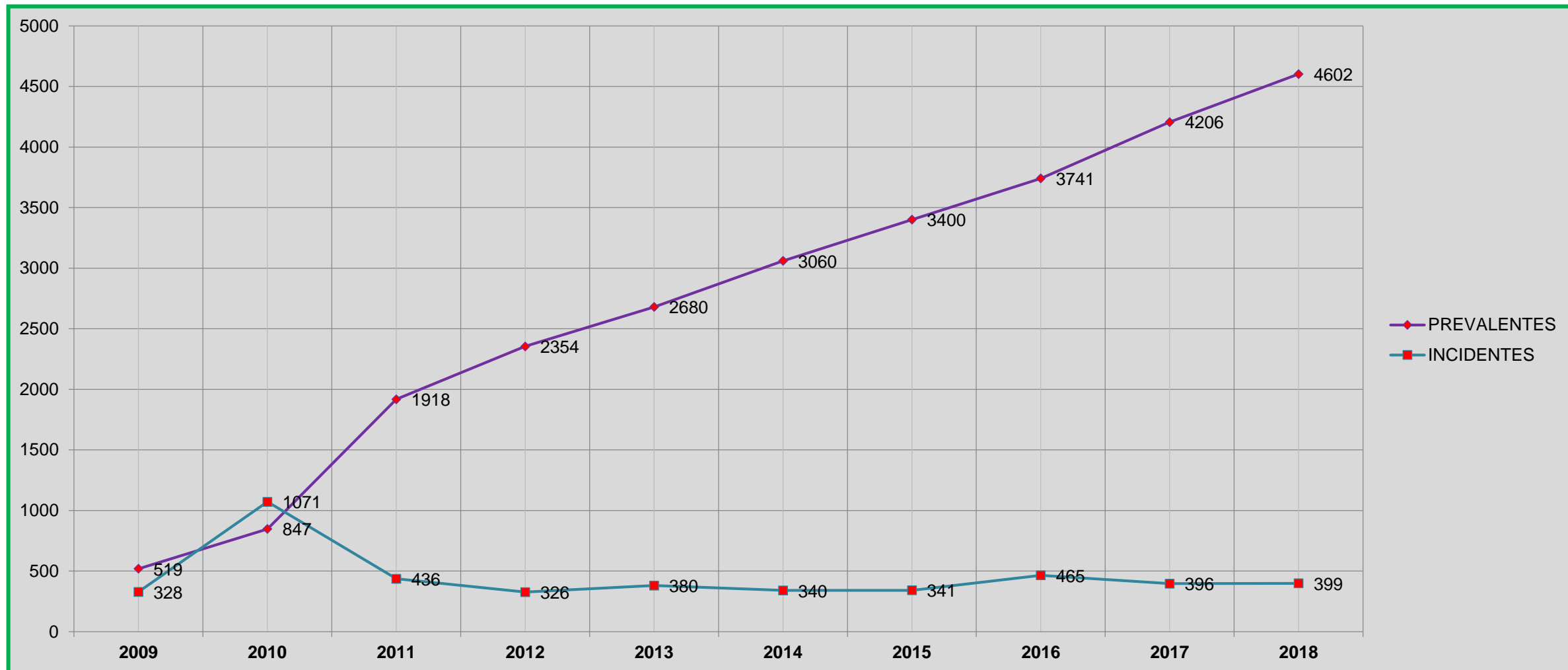


Fuente : Reporte de pacientes con ERC con corte 1 de Julio de 2017 al 30 de Junio de 2018

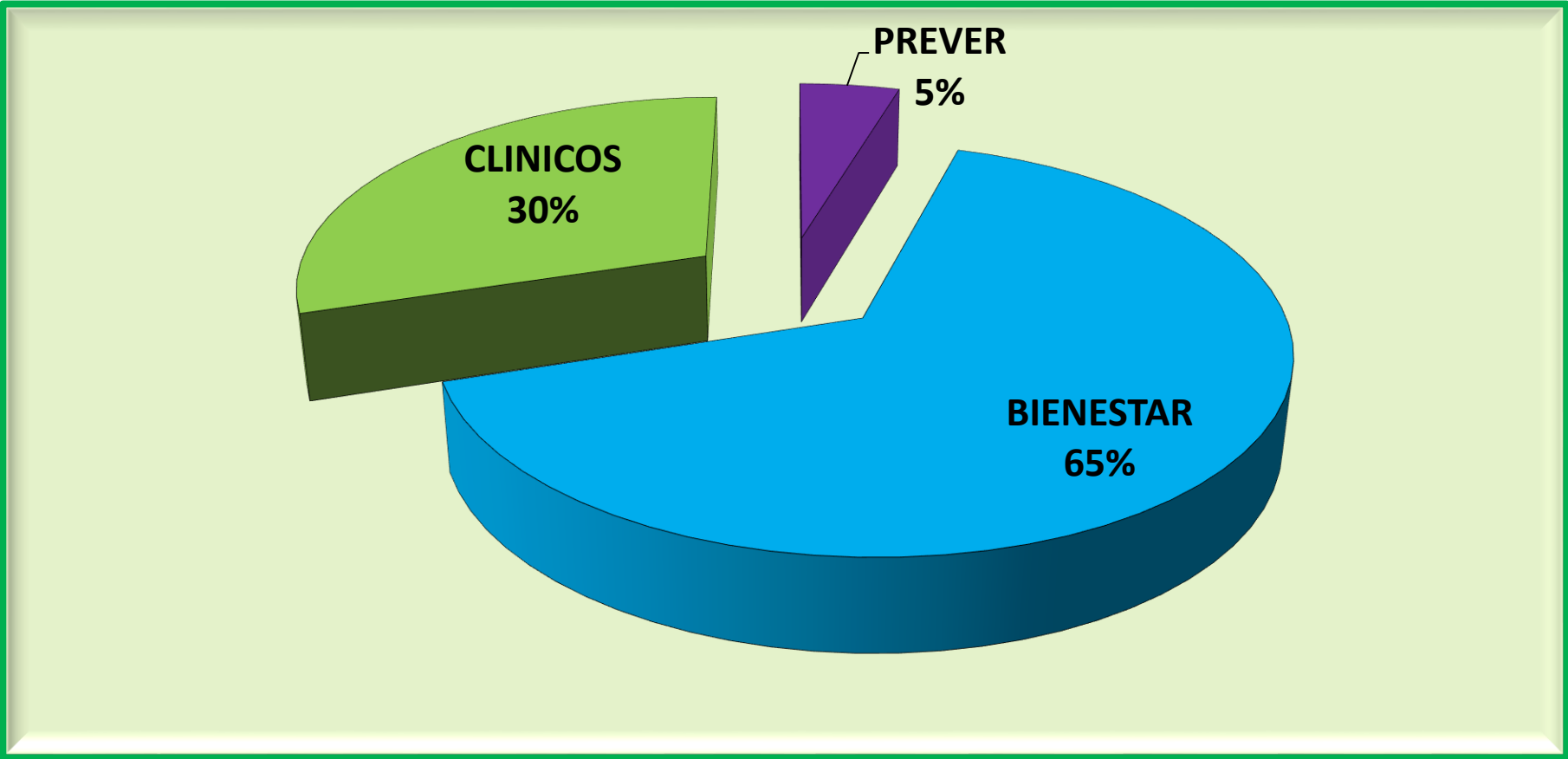
PACIENTES INCIDENTES-PREVALENTES HTA



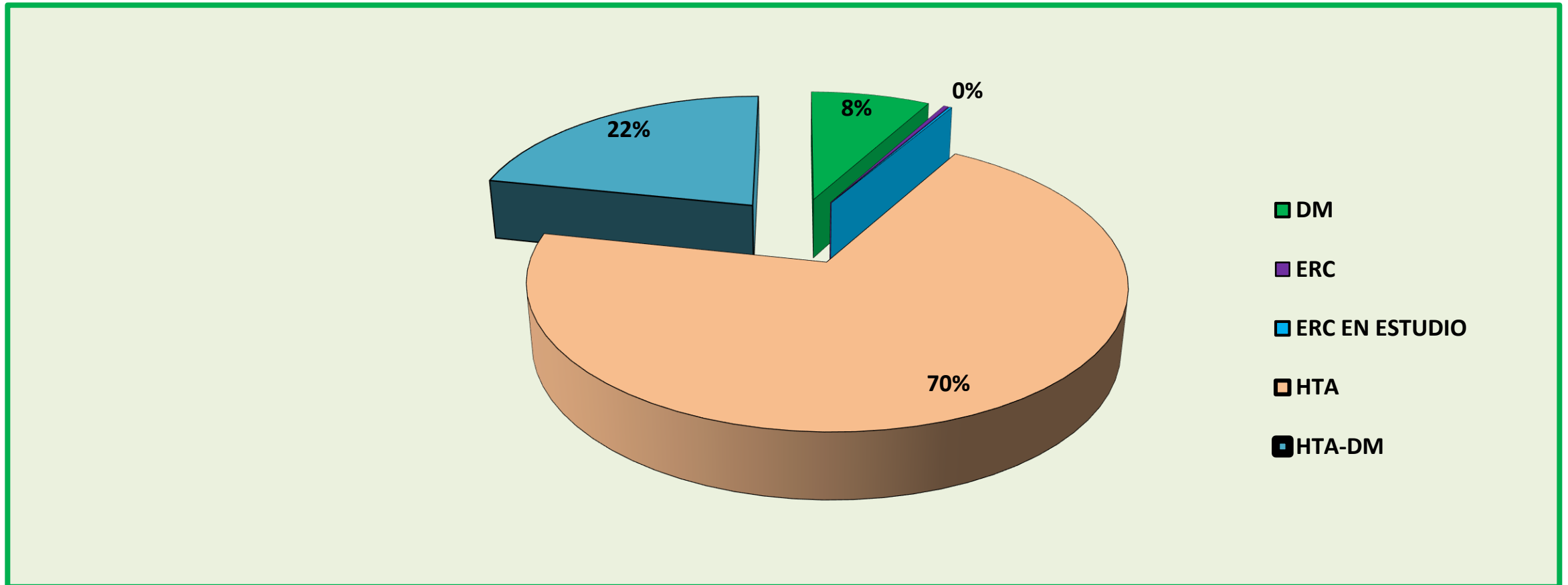
PACIENTES INCIDENTES-PREVALENTES DM



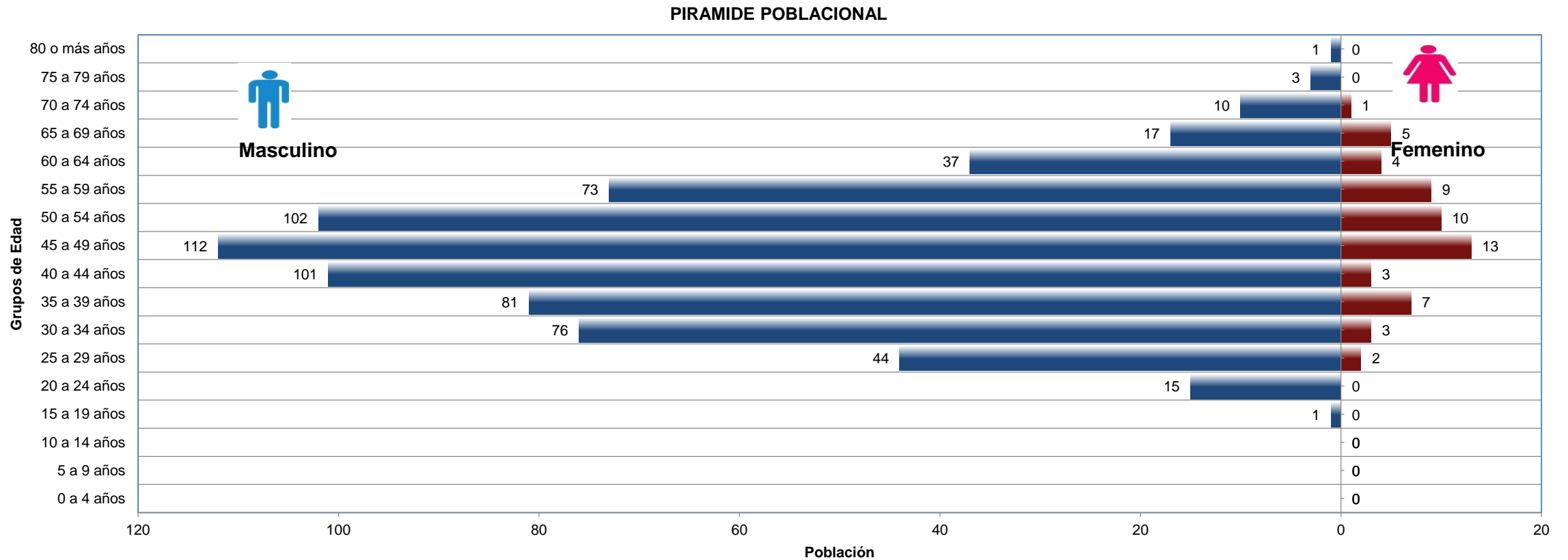
PROPORCIÓN DE PACIENTES CON HTA-DM POR IPS DE ATENCIÓN



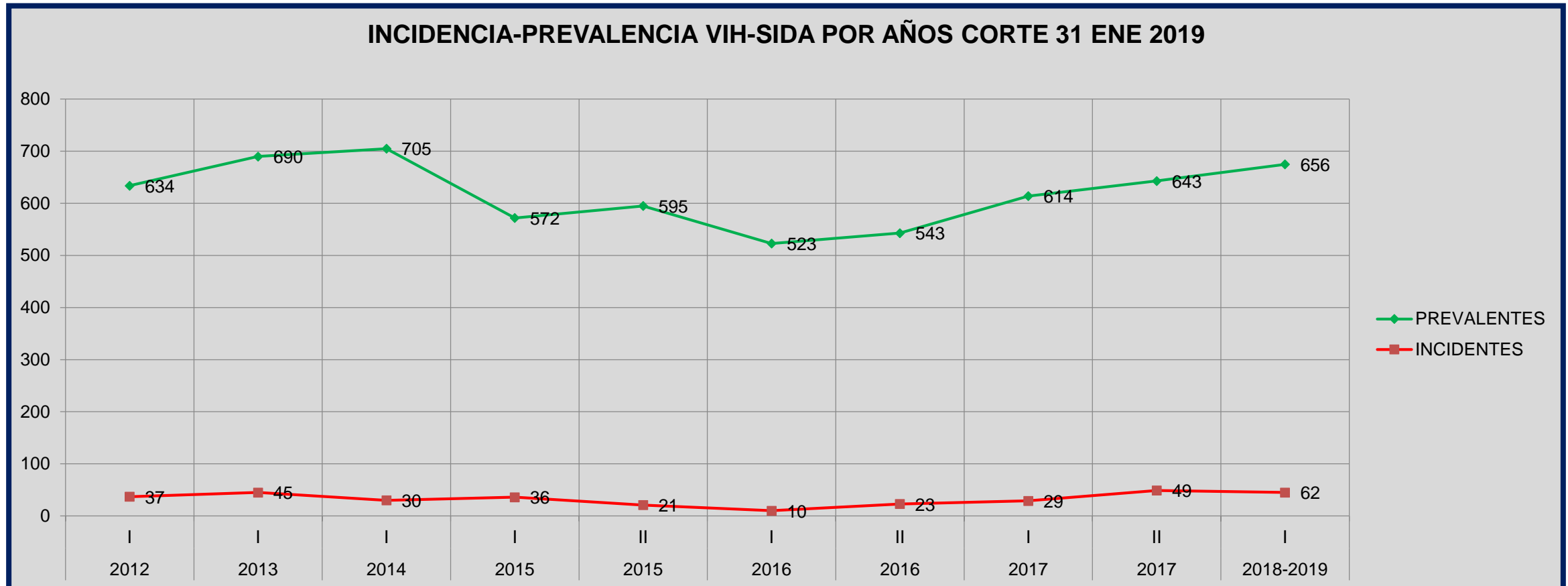
REPORTE DE HTA Y DM CORTE 30 DE JUNIO DE 2018



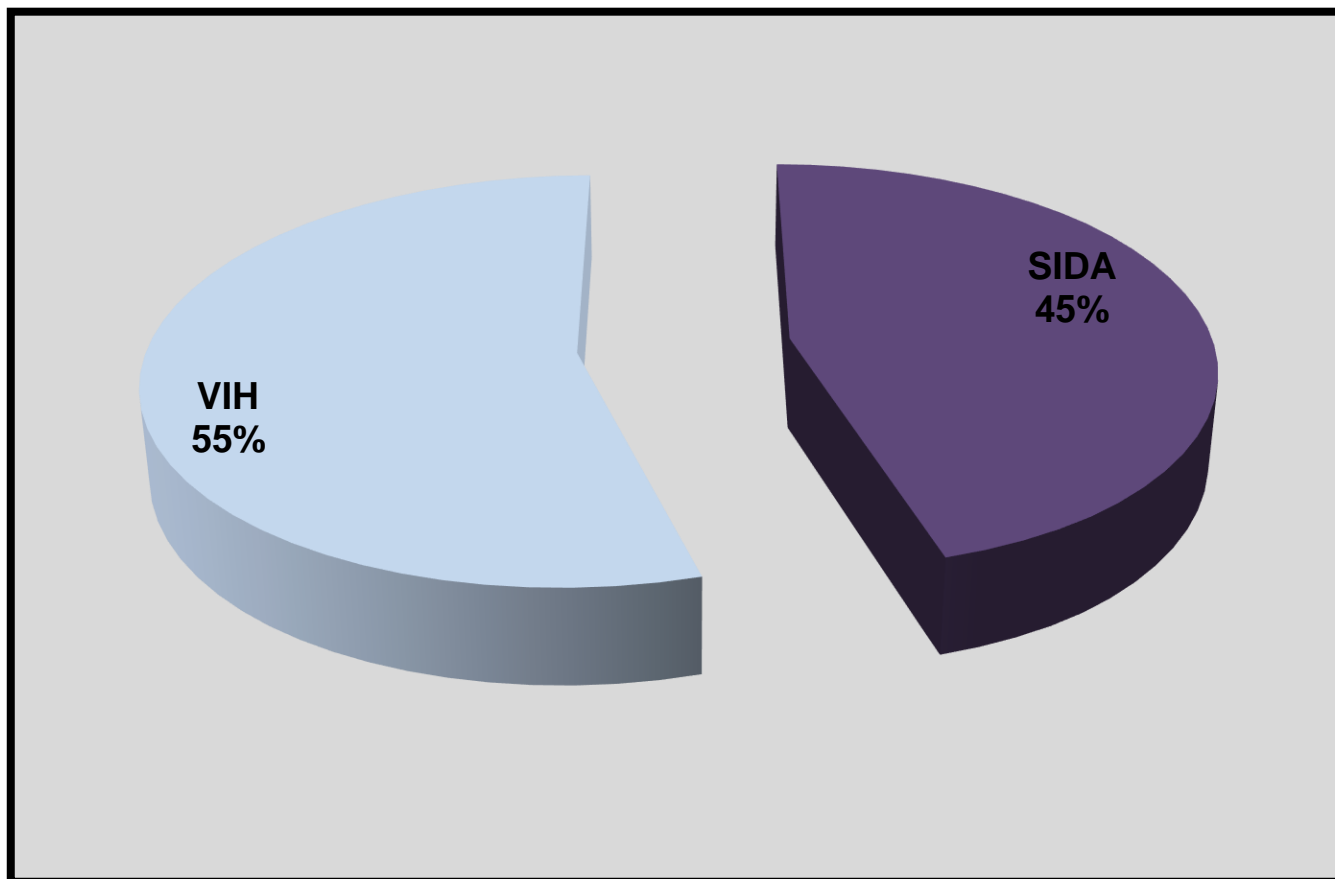
PIRAMIDE POBLACIONAL PACIENTES CON VIH



PACIENTES INCIDENTES-PREVALENTES VIH-SIDA POR AÑOS



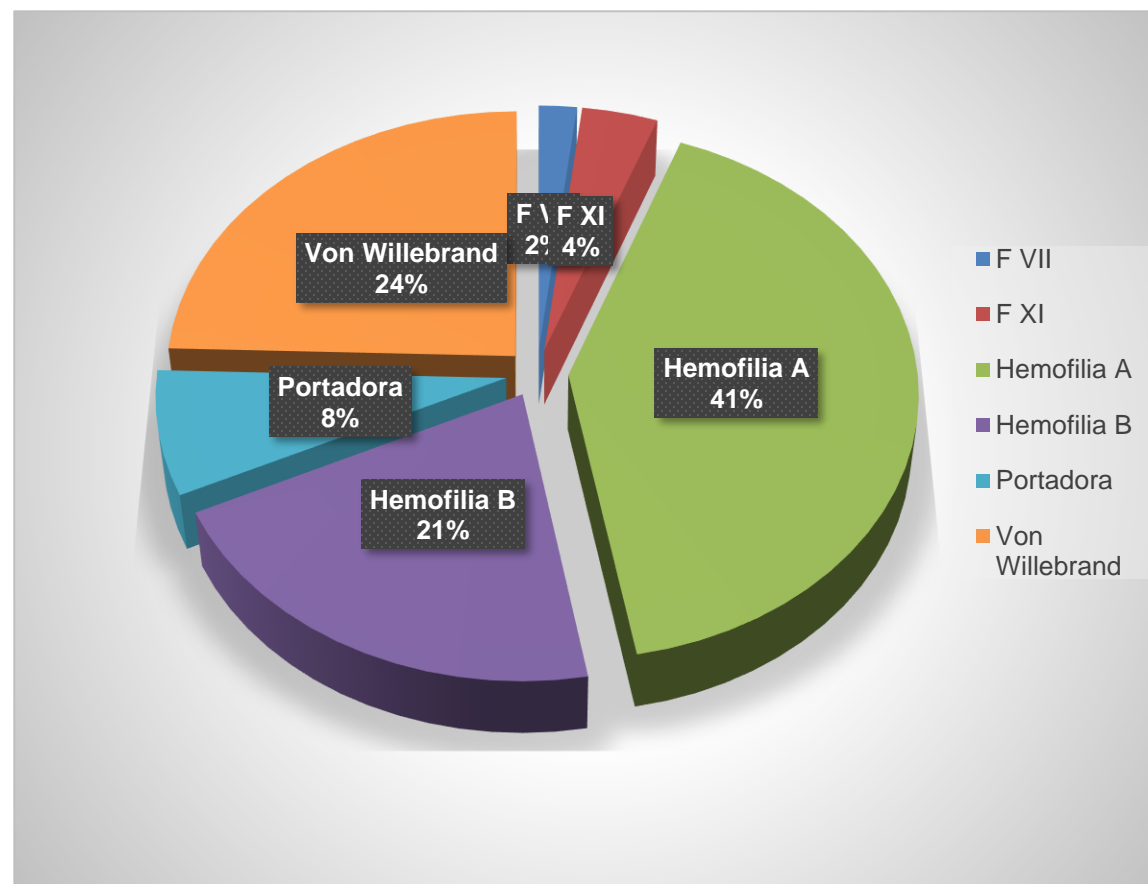
PORCENTAJE DE PACIENTES CON VIH- SIDA



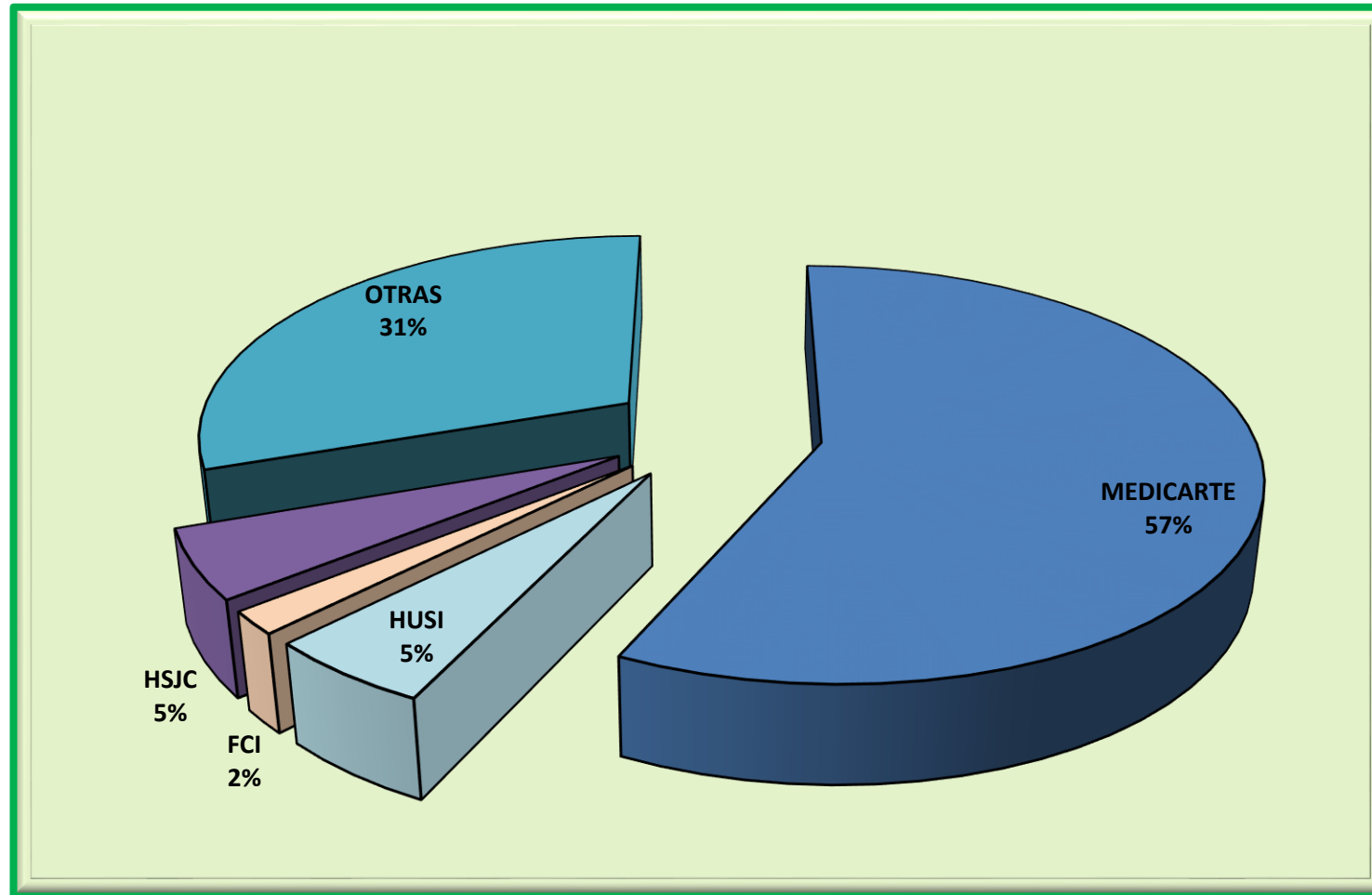
Fuente : BDD SIN CARGUE EXITOSO NUEVA RESOLUCION VIH con corte 31 de Enero de 2019

PACIENTES CON DEFECTOS DE LA COAGULACION POR TIPO DE DEFICIENCIA CORTE

COUGULOPATIA	N° DE PTES
F VII	1
F XI	2
Hemofilia A	22
Hemofilia B	11
Portadora	4
Von Willebrand	13
TOTAL	52

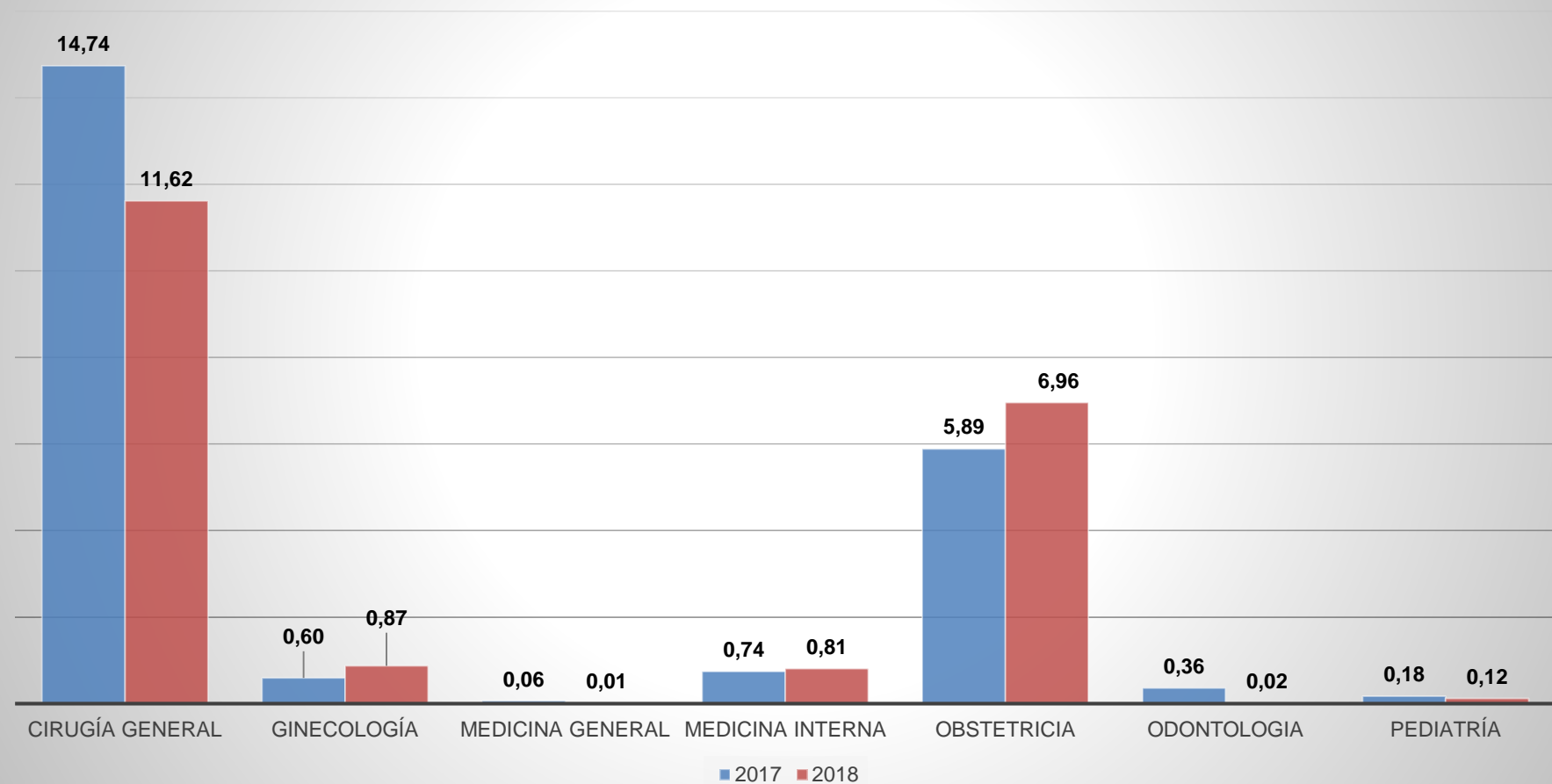


PACIENTES CON DEFECTOS DE LA COAGULACIÓN DISTRIBUCIÓN POR IPS DE ATENCION



INDICADORES DE OPORTUNIDAD (RES. 1552/13)

Tiempo promedio de espera según fecha para la cual se solicita la cita



- No incluye citas de control
- Medición en días hábiles

Para la monitorización de la calidad la Resolución estableció los siguientes dominios:

- EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN:** Se refiere a la forma como los usuarios perciben que pueden acceder y hacer uso de los servicios. Contiene mediciones acerca de las expectativas y necesidades que los usuarios admiten de manera subjetiva, como cualidades inherentes y deseables de la atención. (INCAS, MSPS 2015).
- EFFECTIVIDAD:** tiene como finalidad valorar sí los servicios de salud que se proveen, cuentan con la calidad requerida para que la atención en salud produzca una mejora en el estado de salud de las personas. (MPS, 2009).
- GESTIÓN DEL RIESGO:** se enfoca en el cumplimiento del conjunto de acciones que sobre una población específica, con individuos identificables y caracterizables, deben realizar las entidades públicas o privadas del sector para disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado y evitable.
- SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN:** se concentra en la seguridad del paciente, disminuir los riesgos de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias. (MSP 2009).

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO (RES. 256/16)

- LISTADO DE INDICADORES

Dominio	Prestadores de servicios de salud IPS	Empresas administradoras de planes de beneficio EAPB	Entidades territoriales de salud DTS	Total Indicadores
Efectividad: Valorar sí los servicios de salud que se proveen, cuentan con la calidad requerida para que la atención en salud produzca una mejora en el estado de salud de las personas.	25	9	17	51
Seguridad: Riesgos de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.	15	0	0	15
Gestión del Riesgo: Conjunto de acciones sobre una población específica, para disminuir la probabilidad de ocurrencia de un evento no deseado y evitable.	0	15	0	15
Experiencia de la atención: Se refiere a la forma como los usuarios perciben que pueden acceder y hacer uso de los servicios; sus expectativas y necesidades como cualidades inherentes y deseables de la atención.	15	9	5	29
Total	55	33	22	110

INDICADORES PARA EL SEGUIMIENTO (RES. 256/16)

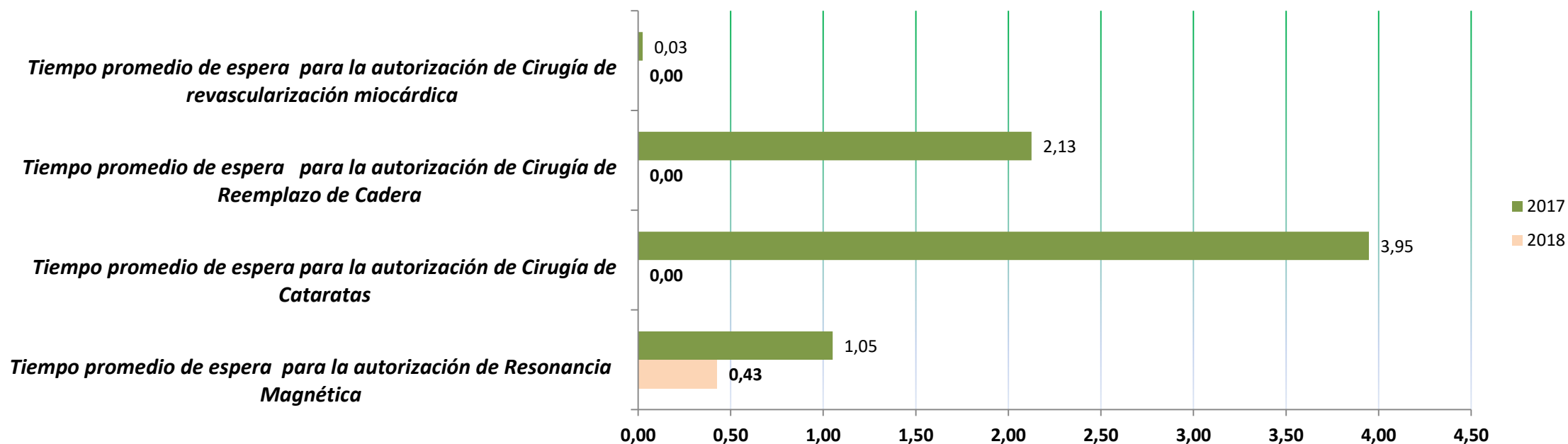
• TEMÁTICAS DE LOS INDICADORES TRAZADORES

Dominio	Subdominios
Efectividad de la Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Atención materno-infantil • Dengue Grave • Sífilis Congénita • Hipotiroidismo Congénito • Virus de Inmunodeficiencia humana (VIH) - SIDA • Hipertensión Arterial • Diabetes Mellitus • Enfermedad Renal Crónica • Cáncer de Mama • Cáncer Cérvix • Leucemia Aguda Pediátrica
Gestión del Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> • Coberturas de Vacunación • Enfermedad Renal Crónica • Virus de Inmunodeficiencia humana (VIH) - SIDA • Sífilis Gestacional • Hipertensión Arterial • Diabetes Mellitus • Cáncer de Mama • Cáncer Cérvix • Cáncer de Próstata • Leucemia Aguda Pediátrica • Cobertura de verificación de condiciones de habilitación

Dominio	Subdominios
Seguridad de la Atención	<ul style="list-style-type: none"> • Detección, prevención y reducción del riesgo de Infecciones • Prevención y reducción de caídas • Prevención de Ulceras de presión • Uso seguro de Medicamentos • Reingreso hospitalario y por urgencias • Cancelación de cirugías
Experiencia de la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempos de espera para la atención en consulta de Medicina General y Especializada (Medicina Interna, Pediatría, Ginecología, Obstetricia y Cirugía General) • Oportunidad en la realización de ayudas diagnósticas (Ecografía y Resonancia Magnética Nuclear) • Oportunidad en la realización de cirugías programadas (Cataratas, Revascularización Miocárdica, Reemplazo Articular de Cadera) • Satisfacción Global de los pacientes/usuarios

INDICADORES DE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN, EFECTIVIDAD, GESTIÓN DEL RIESGO - EPS (RES. 256/16)

- DOMINIO: Experiencia de la atención

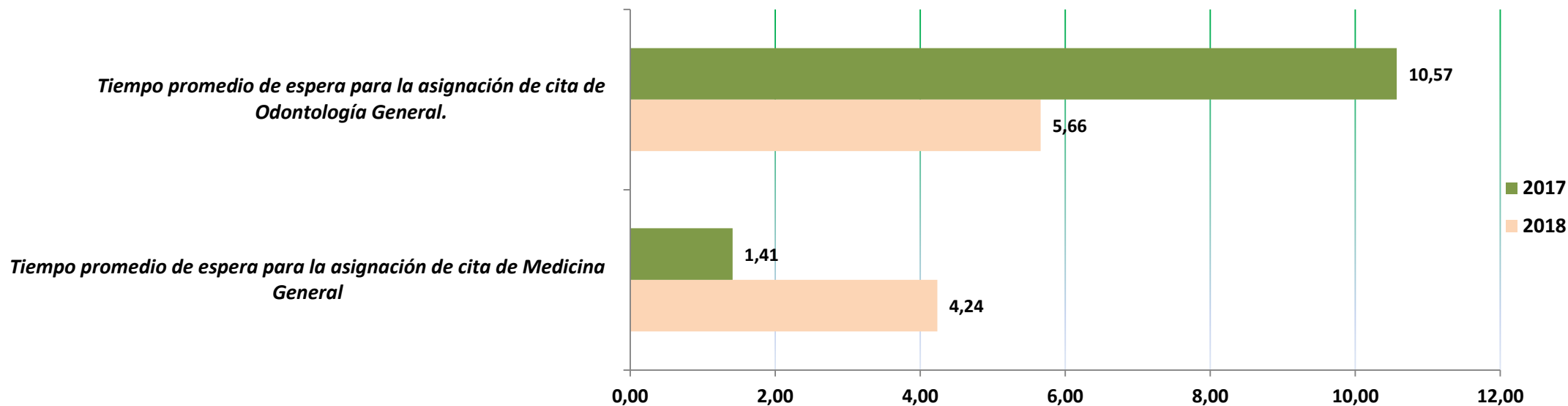


INDICADOR	TOTAL PAIS	
	2017	2018
Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de revascularización miocárdica	0,67	0,83
Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Reemplazo de Cadera	3,19	1,13
Tiempo promedio de espera para la autorización de Cirugía de Cataratas	4,37	1,42
Tiempo promedio de espera para la autorización de Resonancia Magnética	2,27	2,92

Medición en días Calendario

INDICADORES DE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN, EFECTIVIDAD, GESTIÓN DEL RIESGO - EPS (RES. 256/16)

- DOMINIO: Experiencia de la atención

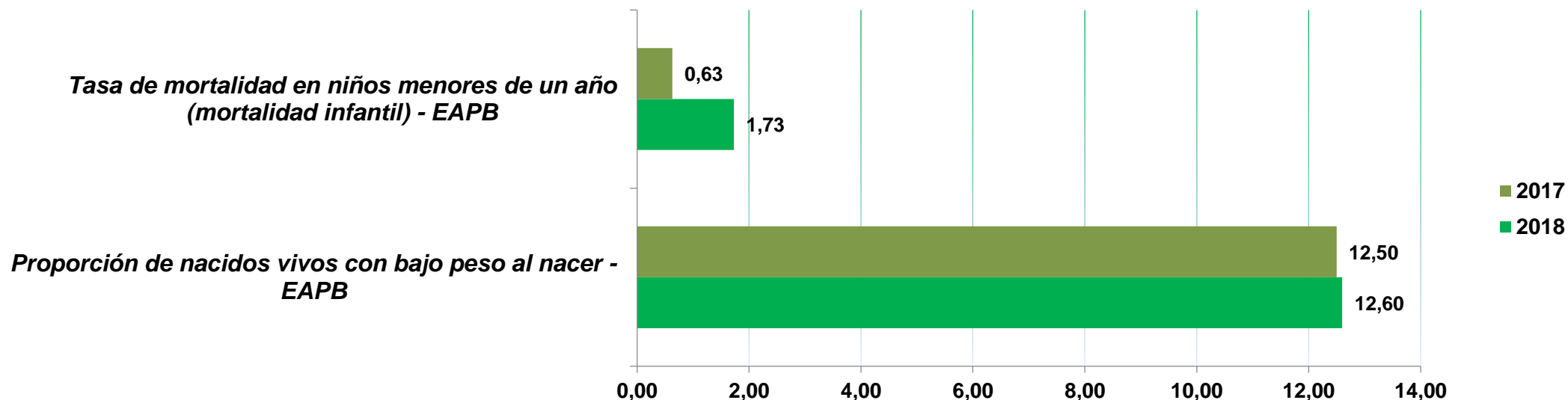


INDICADOR	TOTAL PAIS	
	2017	2018
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Odontología General.	4,67	4,17
Tiempo promedio de espera para la asignación de cita de Medicina General	3,60	3,35

Medición en días Calendario

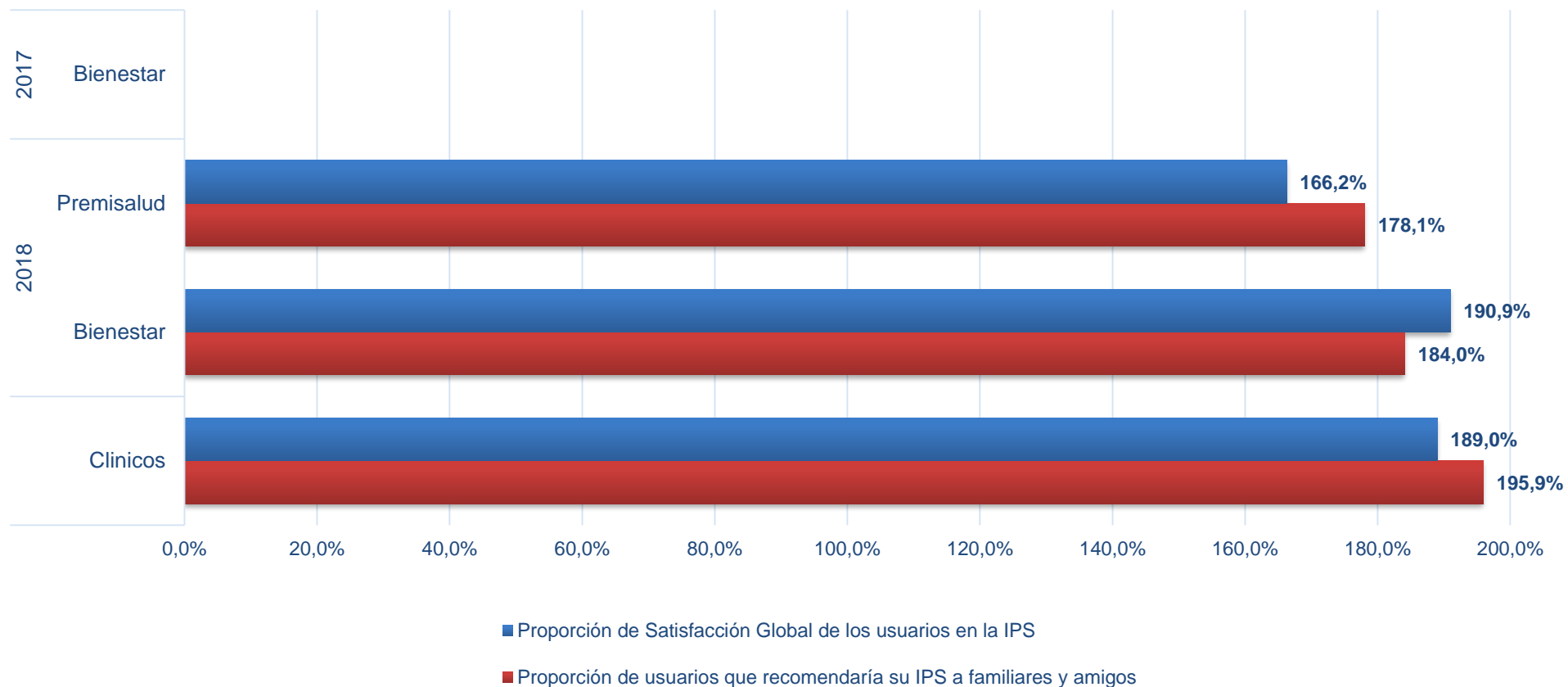
INDICADORES DE EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN, EFECTIVIDAD, GESTIÓN DEL RIESGO - EPS (RES. 256/16)

- DOMINIO: Efectividad

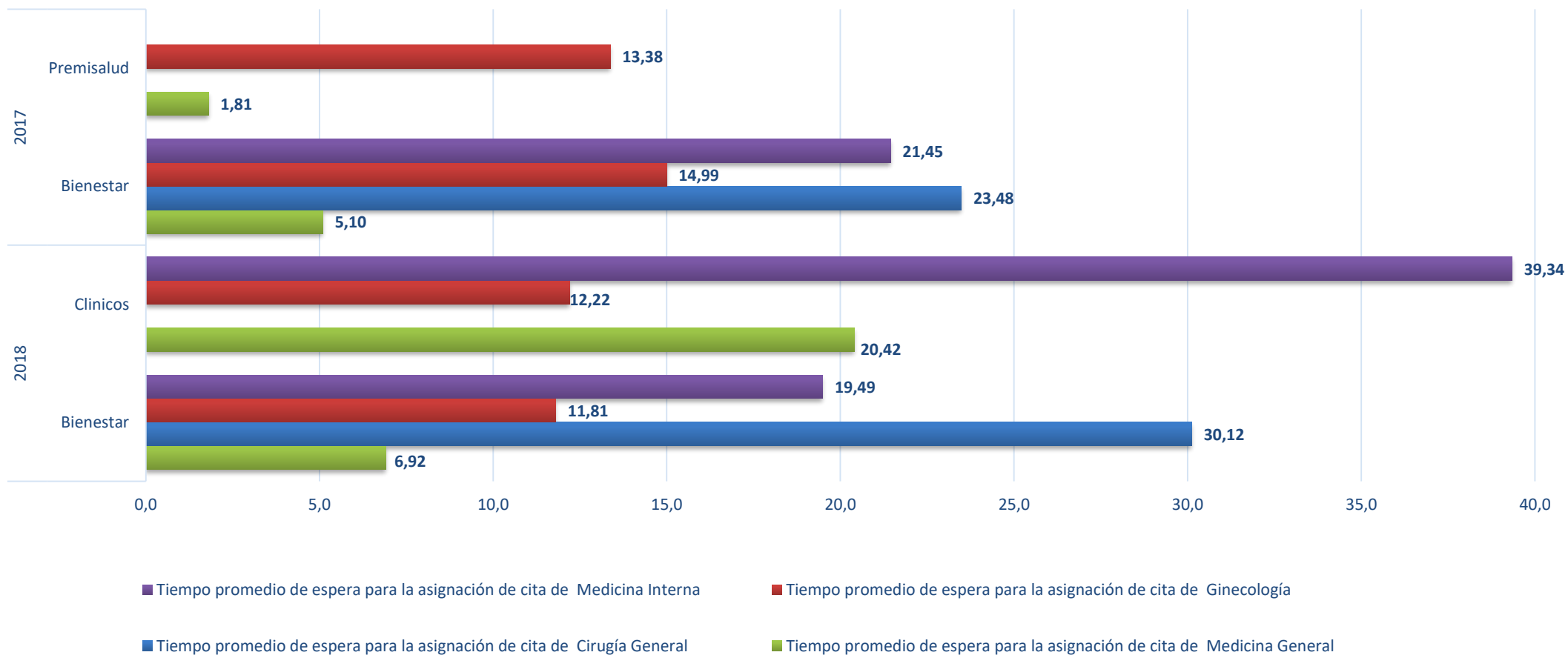


INDICADOR	TOTAL PAIS	
	2017	2018
Tasa de mortalidad en niños menores de un año (mortalidad infantil) - EAPB	10,02	11,11
Proporción de nacidos vivos con bajo peso al nacer - EAPB	9,11	9,22

INDICADORES DE EFECTIVIDAD, EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN Y SEGURIDAD - IPS (RES. 256/16)

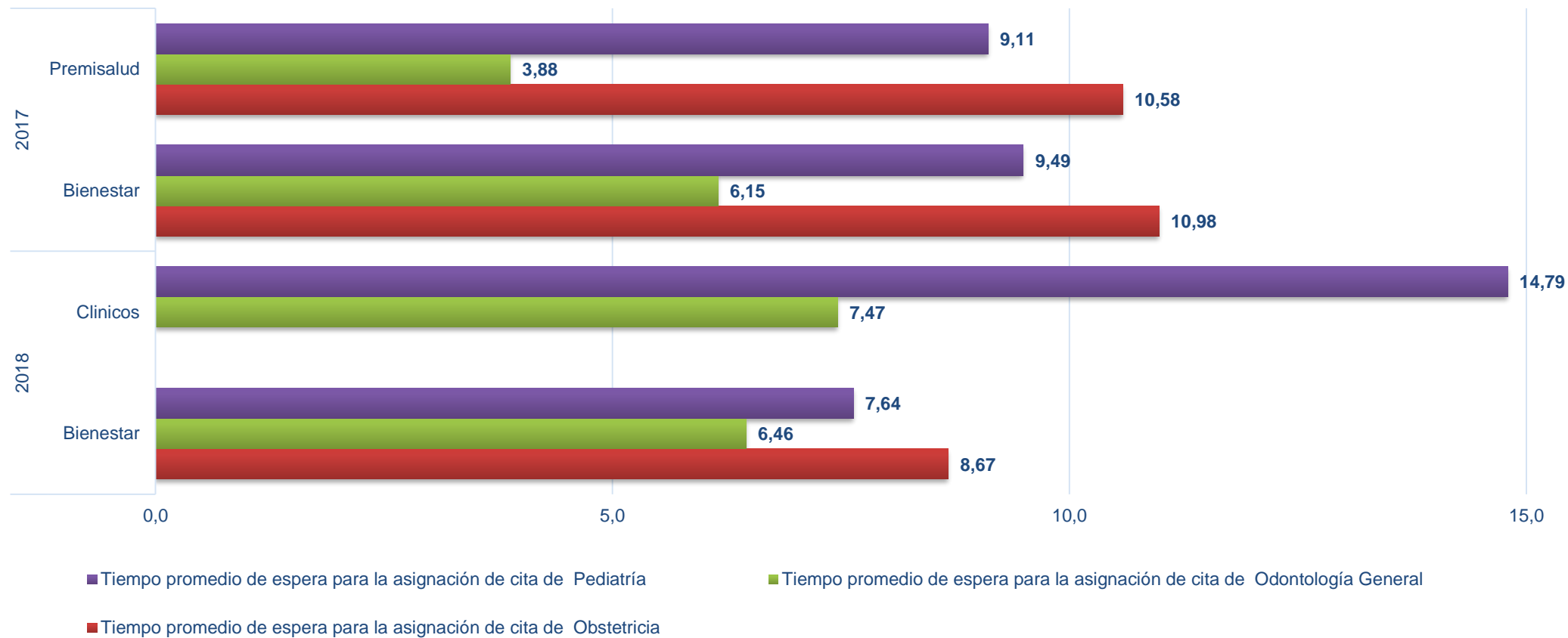


INDICADORES DE EFECTIVIDAD, EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN Y SEGURIDAD - IPS (RES. 256/16)



Medición en días calendario

INDICADORES DE EFECTIVIDAD, EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN Y SEGURIDAD - IPS (RES. 256/16)



Medición en días calendario

INDICADORES DE EFECTIVIDAD, EXPERIENCIA DE LA ATENCIÓN Y SEGURIDAD - IPS (RES. 256/16)



Los resultados por IPS de la totalidad de indicadores pueden ser consultados en el link

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Indicadores-Efectividad-Seguridad-Experiencia-IPS.aspx>

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Indicadores-Efectividad-Seguridad-Experiencia-IPS.aspx>. The page features the Aliansalud eps logo, a search bar, and a navigation menu with links for 'Acerca de Aliansalud EPS', 'Afiliados', 'Normatividad', 'Canales de Atención', 'Noticias', and 'Contáctenos'. The main content area displays the breadcrumb 'Aliansalud > Indicadores de Efectividad, Seguridad y Experiencia de la atención - IPS' and the title 'Indicadores de Efectividad, Seguridad y Experiencia de la atención - IPS'. Below the title, there are two links: 'Resultados' and 'Fuentes y Calculos Indicadores'. The footer contains links for 'Mapa del sitio', 'Preguntas Frecuentes', and 'Protección de datos personales', along with the Aliansalud eps logo.

CONTRATACIÓN SERVICIOS DE SALUD

RED DE PRESTADORES POR NIVELES DE COMPLEJIDAD

Mecanismos de Divulgación Red de Prestadores de Servicios de Salud



Aliansalud
eps

- Publicación mensual de la Red de Prestadores y sus novedades en la página www.aliansalud.com.co

Empresas de 4 empleados o más, están obligadas a pagar seguridad social a través de planilla electrónica. [Ver Video](#)

A partir del 1° de marzo

Mi Seguridad Social - (SAT) | Oficina Virtual | Carta Derechos y Deberes Carta de Desempeño | Red de Prestadores

[Red de Prestadores](#)

[Red de Prestadores Novedades](#)

RED DE PRESTADORES PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD AÑO 2018

Fecha de actualización: Diciembre / 2018

Es el principal medio de orientación para que los afiliados puedan utilizar los servicios incluidos en el Plan de Beneficios brindados por ALIANSALUD EPS.

A continuación encontrará la conformación de la red con que cuenta ALIANSALUD EPS para la prestación de los siguientes servicios, incluyendo nombre de los prestadores, ubicación geográfica, dirección y nivel de complejidad:

- I. Red de consulta prioritaria
- II. Red de urgencias
- III. Centros de atención ambulatoria básica
- IV. Clínicas y hospitales
- V. Puntos de dispensación de medicamentos
- VI. Apoyo diagnóstico y terapéutico

Cuando se trate de la atención inicial de urgencias o de la atención de urgencia en una institución que no haga parte de la red de ALIANSALUD EPS, se aplicará el modelo de atención de servicios descrito en la Carta de Derechos y Deberes.

Recuerde que para la atención ambulatoria básica usted deberá acudir a la IPS a la cual se encuentra asignado producto de su elección.

Niveles de complejidad de la red:

Baja Complejidad (nivel I): Son aquellas instituciones que se dedican a realizar intervenciones y actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, así como también consulta médica y odontológica, internación, atención de urgencias, partos de baja complejidad y servicios de ayuda diagnóstica básicos en lo que se denomina primer nivel de atención.

Mediana complejidad (nivel II): Son instituciones que cuentan con atención de las especialidades básicas como lo son: pediatría, cirugía general, medicina interna, ortopedia y ginecología, con disponibilidad las 24 horas en internación y valoración de urgencias, además ofrecen servicios de consulta externa por especialista y laboratorios de mayor complejidad, en lo que es el segundo nivel de atención.

Alta complejidad (nivel III): Cuentan con servicios de alta complejidad que incluyen especialidades tales como: neurocirugía, cirugía vascular, neumología, nefrología, dermatología, etc., con atención por especialista las 24 horas, consulta, servicio de urgencias, radiología intervencionista, medicina nuclear, unidades especiales como cuidados intensivos y unidad renal. Estas instituciones con servicios de alta complejidad atienden el tercer nivel de atención, que incluye casos y eventos o tratamientos considerados como de alto costo en el Plan de Beneficios en Salud.

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Novedades Red de Prestadores de Servicios de Salud



Aliansalud
eps

https://www.aliansalud.com.co/Paginas/Reddeprestadores.aspx

Aliansalud eps

Acerca de Aliansalud EPS | Afiliados | Normatividad | Canales de Atención | Noticias | Contáctenos

Aliansalud > Red de Prestadores

Red de Prestadores
Red de Prestadores Novedades



**RED DE PRESTADORES
PLAN DE BENEFICIOS EN SALUD
NOVEDADES AÑO 2018**

Fecha de actualización: Diciembre / 2018 (Se publica novedades de los últimos 12 meses)

INCLUSIONES

DEPARTAMENTO: BOGOTA D.C.

BOGOTÁ

I. RED DE CONSULTA PRIORITARIA

CLINICOS PROGRAMAS S.A.S IPS (CONSULTA PRIORITARIA) 01/03/2018
Av Americas 65 - 09
NIVEL DE COMPLEJIDAD: I
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábado: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

III. CENTROS DE ATENCIÓN AMBULATORIA BÁSICA

ODONTOLOGÍA

CLINICOS PROGRAMAS S.A.S IPS 01/03/2018
Av Americas 65 - 09
4926945
NIVEL DE COMPLEJIDAD: I
Lunes a Viernes: 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Sábado: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

IV. CLÍNICAS Y HOSPITALES

SERVICIOS OFTALMOLOGICOS OFTALMOCENTER

CI 97 23 - 37 Cons 307
3558700-7513449-8136432
NIVEL DE COMPLEJIDAD: II

22/10/2018

UNIVER PLUS

Cr 7 B Bis 132 - 38 Piso 3 - 4 Ed Forest Medical Center
3401588
NIVEL DE COMPLEJIDAD: II

05/09/2018

V. MEDICAMENTOS

MEDICARTE

CI 68 16 - 38
Lunes a Domingo y Festivos 24 Horas

01/11/2018

MEDICARTE

Centro Comercial La Colina CI 138 55 - 53
Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.- Sábado de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

01/11/2018

MEDICARTE

Avenida Las Americas 62 - 84 - Locales 1 - 47 y 1 - 48
Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.- Sábado de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

01/11/2018

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Novedades Red de Prestadores de Servicios de Salud



Aliansalud
eps

RETIROS

DEPARTAMENTO: BOGOTA D.C.

BOGOTÁ

I. RED CONSULTA PRIORITARIA

PREMISALUD QUINTA PAREDES (CONSULTA PRIORITARIA) 01/03/2018
CI 24 D 40 - 13
NIVEL DE COMPLEJIDAD: I
Lunes a Viernes 6:30 a.m. a 8:00 p.m. Sábado: 6:30 a.m. a 2:00 p.m.

III. CENTROS DE ATENCIÓN AMBULATORIA BÁSICA

ODONTOLOGÍA

PREMISALUD QUINTA PAREDES 01/03/2018
CI 24 D 40 - 13
2087000
NIVEL DE COMPLEJIDAD: I
Lunes a Viernes 6:30 a.m. a 8:00 p.m. Sábado: 6:30 a.m. a 2:00 p.m.

PROGRAMAS DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

PREMISALUD QUINTA PAREDES 01/03/2018
CI 24 D 40 - 13
2087000
NIVEL DE COMPLEJIDAD: I
Lunes a Viernes 6:30 a.m. a 8:00 p.m. Sábado: 6:30 a.m. a 2:00 p.m.

VI. APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

HORUS GRUPO OFTALMOLÓGICO 15/11/2018
Cr 19 B 84 - 48
6221922-6358100-6221922
NIVEL DE COMPLEJIDAD: II

HORUS GRUPO OFTALMOLÓGICO 15/11/2018
Cr 19 B 84 - 65
6358100
NIVEL DE COMPLEJIDAD: II

HORUS GRUPO OFTALMOLÓGICO 15/11/2018
Cr 19 A 85 - 11 Piso 2
6358100
NIVEL DE COMPLEJIDAD: II

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

Estado actual contratación – cierre 2018

ESTADISTICOS RED	Dic 2018
Total Ciudades	1
No Total de Prestadores	105
Clínicas y Hospitales (Ambulatorios y Hospitalarios)	25
Centros de apoyo diagnóstico y terapéutico (IPS y Profesionales)	50
IPS Atención Básica	2
Proveedores de ambulancias	20
Proveedores de medicamentos	5
Proveedores de Oxígeno	3



OBJETO DE LOS CONTRATOS	MONTO
PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD DE ACUERDO CON LOS SERVICIOS INSCRITOS Y HABILITADOS POR EL PRESTADOR Y POSTERIORMENTE CONVENIDOS ENTRE LAS PARTES	EL VALOR DEL CONTRATO ES INDETERMINADO PERO LA CUANTÍA ES DETERMINABLE CON BASE EN LAS TARIFAS NEGOCIADAS PARA EL PERIODO QUE SE ESTÁ EJECUTANDO

Al cierre del año 2018, Aliansalud EPS cuenta con 105 prestadores médicos con contratación vigente. Novedades de terminación: (2)

ASPECTOS FINANCIEROS

CONDICIONES FINANCIERAS ACTUALES

Cifras en Miles COP



Cálculo capital mínimo

Capital Mínimo	31/12/2018	31/12/2017
Capital mínimo requerido según Decreto 780	11.880.883	11.414.048
Total capital mínimo Acreditado	24.938.216	17.843.102
Suficiencia de capital mínimo	13.057.333	6.429.053

Patrimonio Adecuado:

Patrimonio adecuado	31/12/2018	31/12/2017
Patrimonio adecuado Requerido	20.871.169	18.655.604
Patrimonio Técnico Acreditado	20.925.184	10.601.581
Suficiencia Patrimonio Adecuado	54.015	(8.054.023)

Cálculo de las Reservas Técnicas e Inversión de las Reservas Técnicas

Régimen de Inversiones	31/12/2018	31/12/2017
Reservas técnicas	46.923.779	40.536.022
Inversiones	81.832.157	65.482.093
Suficiencia régimen de inversiones	34.908.378	24.946.071

Al 31 de diciembre del 2018 la compañía cubrió el 100% del capital mínimo, el 100% del patrimonio adecuado y el 100% de la insuficiencia del régimen de inversiones.

De acuerdo con el decreto 2702 del 2014 se debería cubrir como mínimo el 50% de insuficiencia en cada una de las condiciones financieras y de solvencia.

EJECUCIÓN PRESUPUESTAL

Cifras en Millones COP

2018	Presupuesto	Real	REAL / Presupuesto	D
Ingresos Operacionales	244.364	261.415	17.051	7,0%
Costo	-224.937	-242.544	-17.608	7,8%
Margen de Explotación	19.427	18.871	-556	(2,9%)
Otros Ingresos	92	1.361	1.269	0,0%
Total Gastos Operacionales	-8.554	-7.775	779	(9,1%)
Otros Gastos	-757	-1.379	-623	82,3%
Margen Operacional	10.208	11.077	869	8,5%
Ingresos Financieros	4.641	3.576	-1.065	(23,0%)
Gastos Financieros	-1.056	-913	143	(13,6%)
Margen antes de impuestos	13.793	13.740	-53	(0,4%)
Provisión de Renta	-5.103	-6.258	-1.155	22,6%
Margen Neto	8.690	7.482	-1.207	(13,9%)

- No cumplimiento del *margen de explotación* ante un mayor deterioro de la cartera de recobros. No obstante crece Vs 2017 un 7.4%
- Control de gasto operacional con una menor ejecución de 9.1% y recuperaciones de gastos administrativos y provisiones que permitieron un mayor *margen en la actividad operacional* de 8.5%.
- Se evidencia un cumplimiento del *margen antes de impuestos* del 99.6% (Crecimiento de +10% Vs 2017), sin embargo una mayor tasa efectiva en la provisión de renta impactó el cumplimiento (86.1%) de la utilidad neta (Crecimiento de +6% Vs 2017).
- Cabe mencionar que el margen neto (Utilidad Neta/Ingreso Operacional) fue 3%, el mismo registrado en el año 2017.

Riesgo de Liquidez

- Proyecciones de Flujo de Caja (Modelo Cuantitativo de control de gestión)
- Proyección diaria del flujo de caja con un horizonte de 3 meses. Así mismo se proyecta mensual a 5 años.
- Se establecen potenciales situaciones de iliquidez y medidas correctivas para tal fin.

Riesgo de Crédito

- a. Instrumentos Financieros:**
 - Política de inversiones definida
 - Seguridad del activo (Calificadoras de riesgo)
 - Concentración por emisor y/o grupo económico (Cupos de inversión)
 - Perfil de Riesgo (Conservador - Renta Fija)
- b. Cuentas por cobrar:** Principal deudor de la compañía es el Consorcio ADRES.

Riesgo de Mercado de Capitales

- Impacto en la rentabilidad del portafolio de inversiones (Renta Fija a costo amortizado) vía tasa de interés.
- Aliansalud EPS no tiene pasivos financieros.
- La entidad no tiene exposición a riesgo de tasa de cambio ya que no realiza operaciones en divisas.

BALANCE GENERAL

Cifras en Miles COP



	31/12/2018	31/12/2017
Activos		
Total activos corrientes	125.182.431	103.798.193
Total activos no corrientes	3.935.275	7.243.945
Total activos	129.117.706	111.042.138

Patrimonio y pasivos		
Pasivos		
Total pasivos corrientes	94.771.892	83.993.771
Total pasivos no corrientes	1.963.747	2.149.648
Total pasivos	96.735.639	86.143.419

Patrimonio		
Total patrimonio	32.382.067	24.898.719
Total pasivos y patrimonio	129.117.706	111.042.138

- El capital neto de trabajo pasa de 19.804 Millones a 30.410 Millones, debido al incremento de las cuentas por cobrar a deudores comerciales (cartera de recobros) y al mayor portafolio de inversiones en CDT. El 87% del activo corriente son activos financieros.
- El índice de endeudamiento disminuyó 2.4% pasando de 77.6% a 74.9%.
- La rentabilidad del patrimonio en el año 2018 fue de 23.1%. Por su parte el índice deuda/patrimonio fue de 2.97 (veces) Vs 3.44 del año 2017.

SATISFACCION DE USUARIOS

COMPORTAMIENTO DEL TOTAL DE PQR

COMPARATIVO	Total PQR
PQR Aliansalud 2017	6.432
PQR Aliansalud 2018	9.017
Variación Porcentual	40,2%

PRINCIPALES MOTIVOS TOTAL DE PQR

SISTEMA DE IDENTIFICACION DE PQR (MOTIVOS)

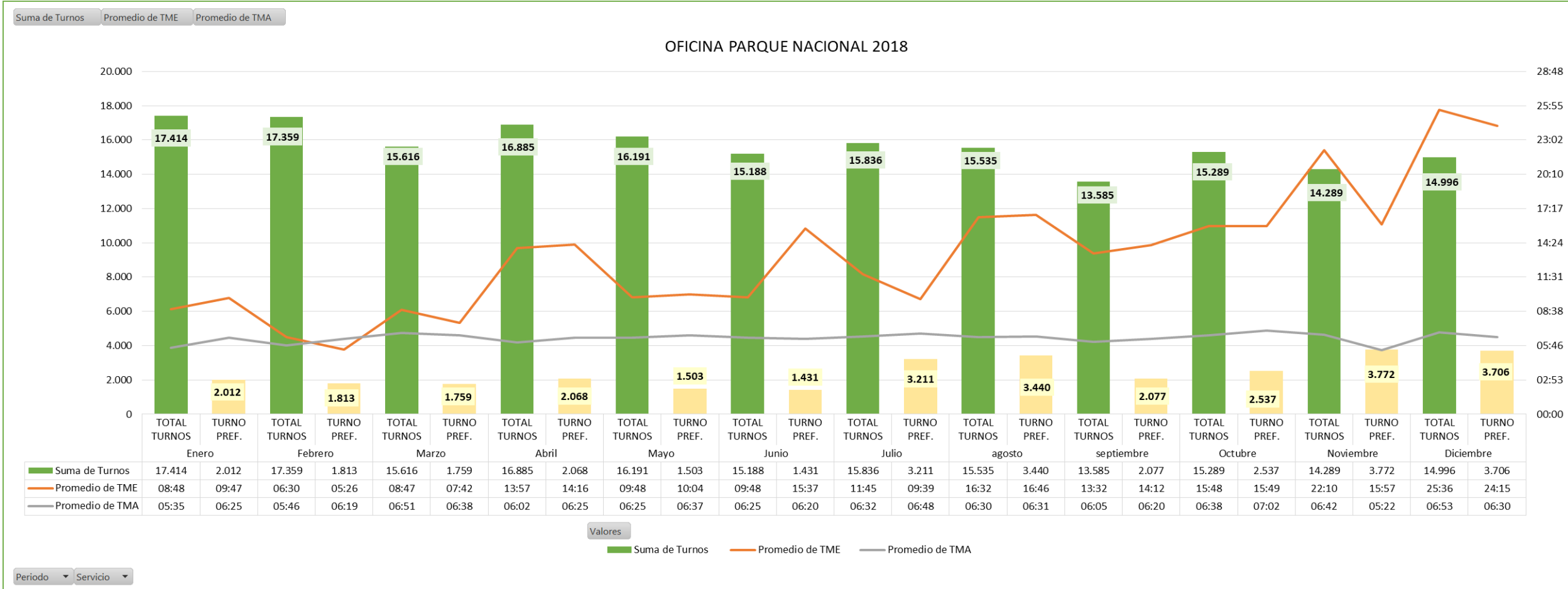
No.	MOTIVOS PRINCIPALES	Total Radicación 2017	Porcentaje de Aprobación 2017	Total Radicación 2018	Porcentaje de Aprobación 2018	Variación Porcentual en radicación
1	ATENCION COMITE MEDICO INSTITUCION	328	20%	1.051	10%	220%
2	INCONFORMISMO SERVICIO AUTORIZACIONES MEDICAS	627	30%	928	12%	48%
3	INCONSISTENCIA AGENDAMIENTO INSTITUCION	628	55%	874	43%	39%
4	INCONFORMISMO GESTION MIPRES	408	14%	711	4%	74%
5	INCONSISTENCIA EN NOVEDAD	440	7%	535	6%	22%
6	INCONSISTENCIA ATENCION FARMACIA	249	44%	495	49%	99%
7	INCONFORMISMO LIQUIDACION INCAPACIDAD	374	5%	421	4%	13%
8	INCONFORMISMO SERVICIO ADMINISTRATIVO INSTITUCION	195	46%	333	59%	71%
9	FALLA COMUNICACION MEDICO PACIENTE INSTITUCION	179	37%	300	27%	68%
10	FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INSTITUCION	189	33%	259	25%	37%
Total Principales motivos de radicación		3.617	29%	5.907	21%	63%
Otros motivos de PQR		2.815	21%	3.110	19%	10%
Total PQR		6.432	25%	9.017	21%	40%

NÚMERO DE FALLOS DE TUTELA

CLASIFICACIÓN TUTELAS	2017	2018
Exclusiones pos	150	87
Prestaciones económicas	39	38
Operaciones	30	23
Derechos económicos	7	7
Medicina laboral	16	8
Otras	13	41
Derecho de petición	9	2
Oportunidad	15	17
TOTAL	279	223

DECISIÓN	2017	2018
Negadas	127	127
Con recobro	128	66
Sin recobro	24	30

VOLUMEN TURNOS TOTAL VS TURNOS PREFERENCIALES AÑO 2018



Los tiempos de espera se vieron afectados en razón de:

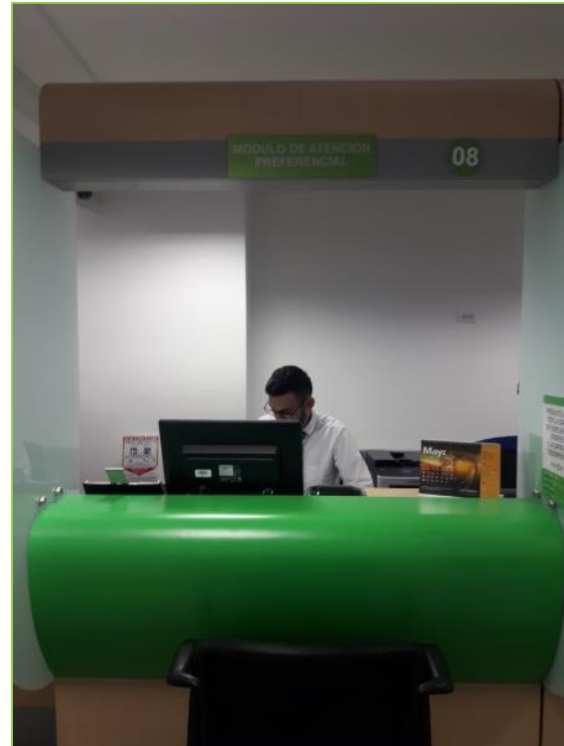
1. Cambio a IPS Clínicos desde el 01 de Marzo de 2018.
 2. Cambio de farmacia a Medicarte desde el 01 de Noviembre de 2018, proceso de MIPRES.
- El impacto de las dos situaciones relacionadas ocasiono congestión en la oficina.

MECANISMOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

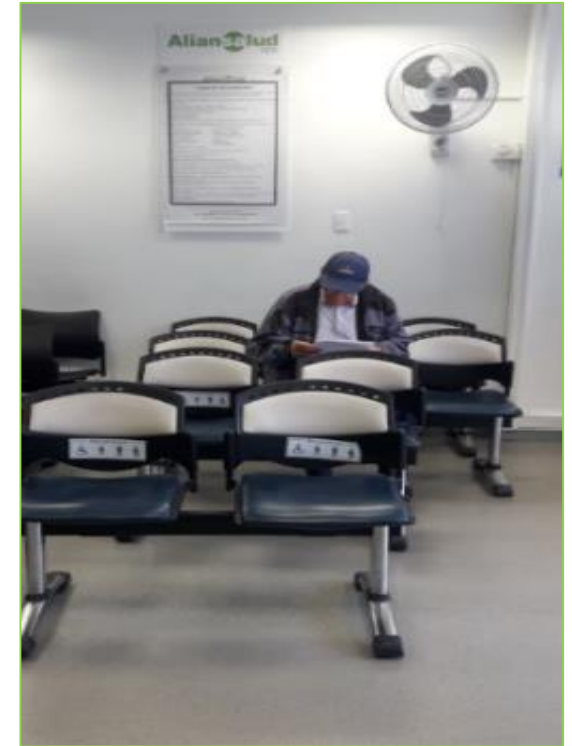
Rampa para el acceso



Modulo de atención



Sillas señalizadas



MECANISMOS DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

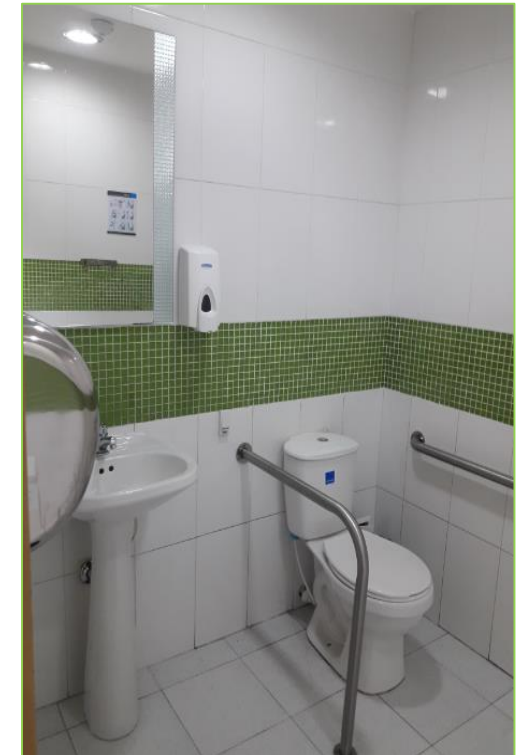
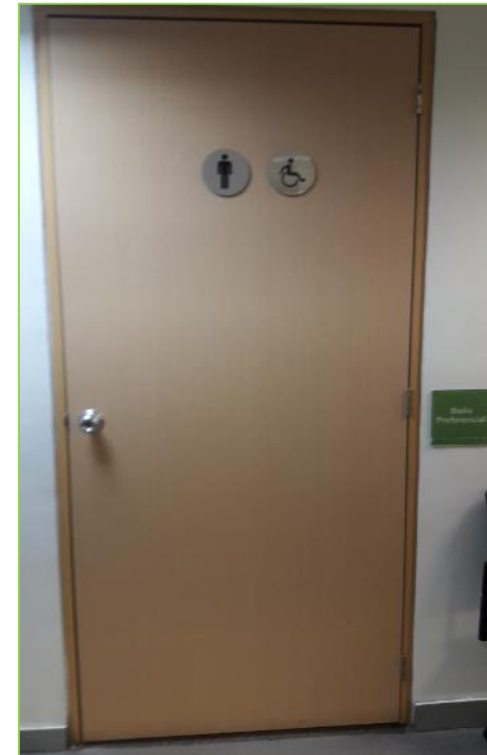
**Televisores con información y orientación
subtitulada**



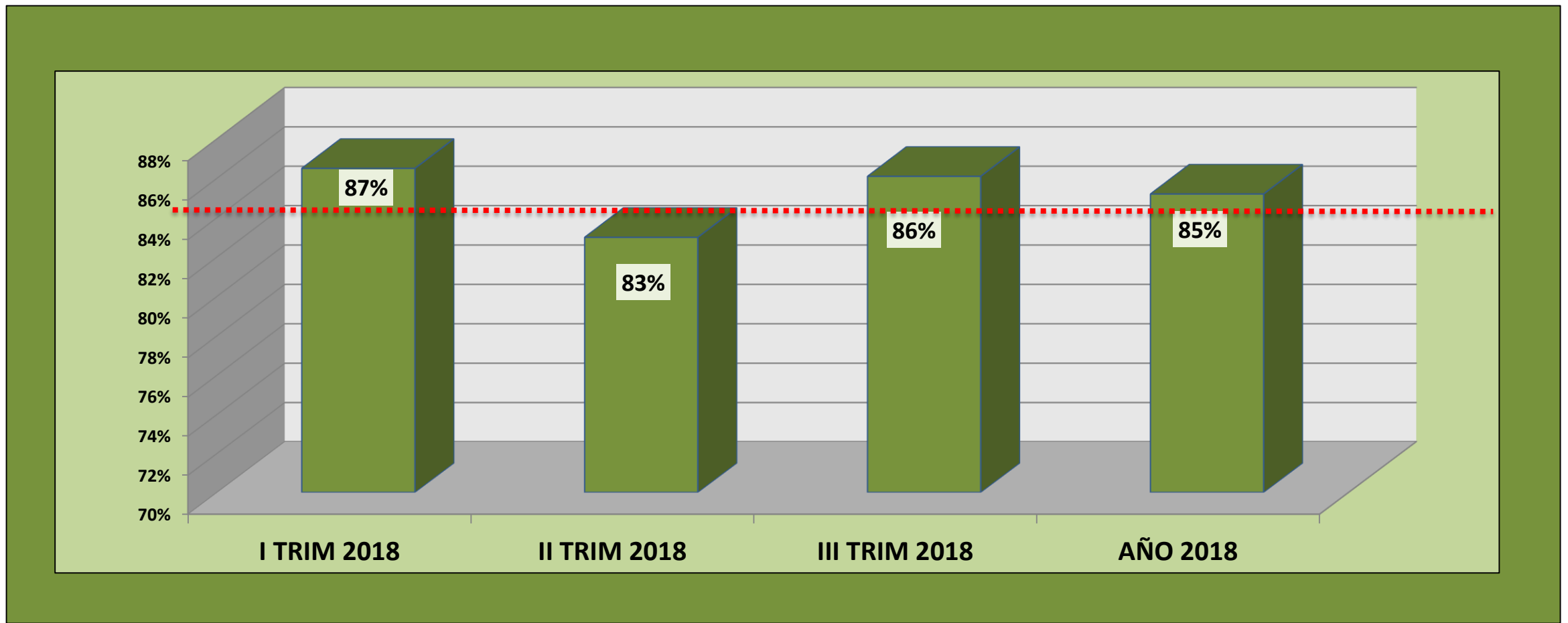
**Baño señalizado para el acceso de
población preferencial.**



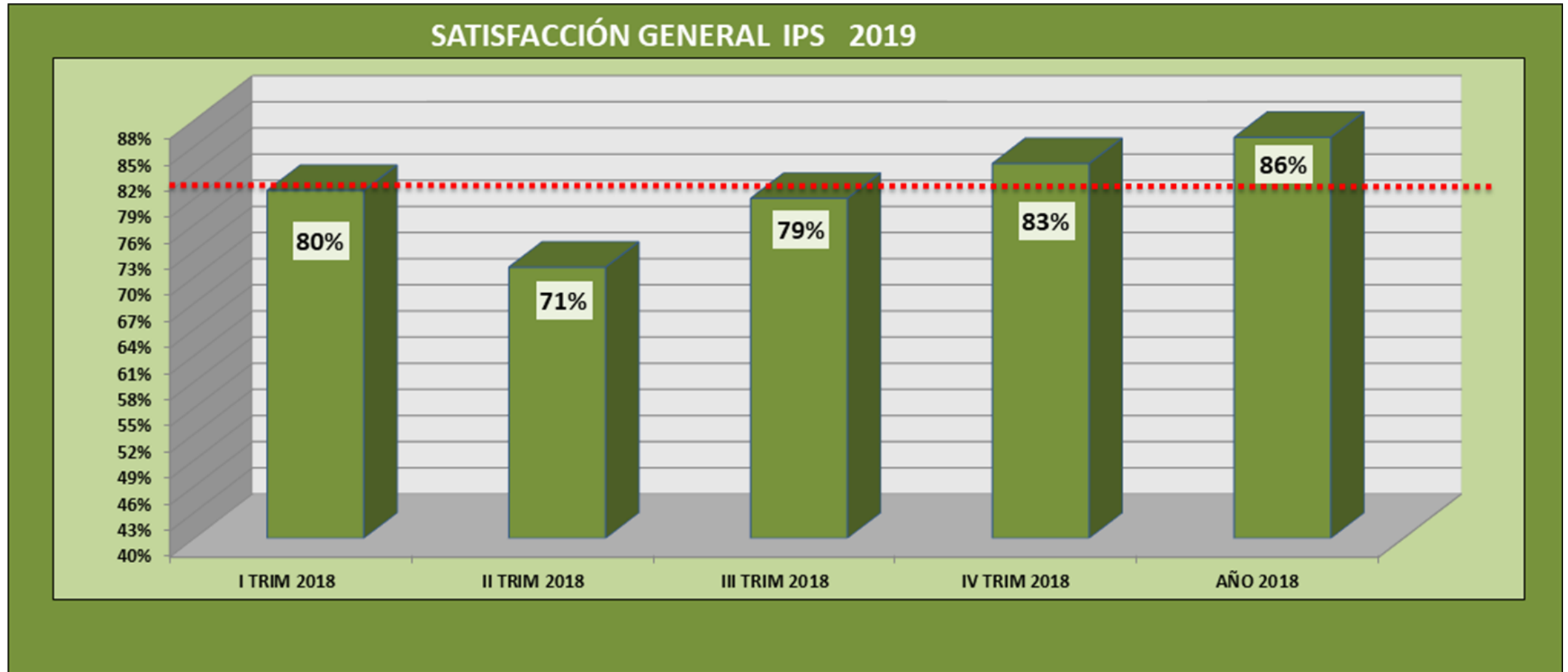
Señalética en Braille



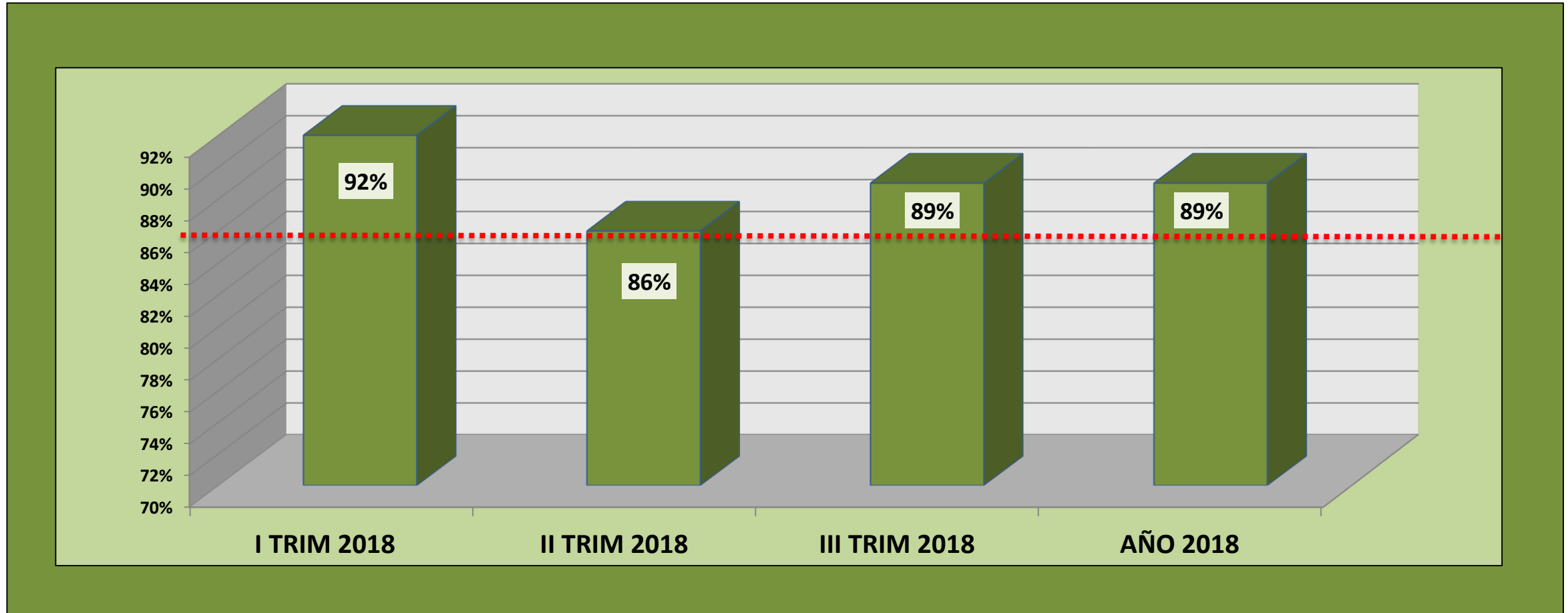
SATISFACCIÓN GENERAL ALIANSALUD AÑO 2018 META 85 %



SATISFACCIÓN GENERAL IPS AÑO 2018 META 85 %



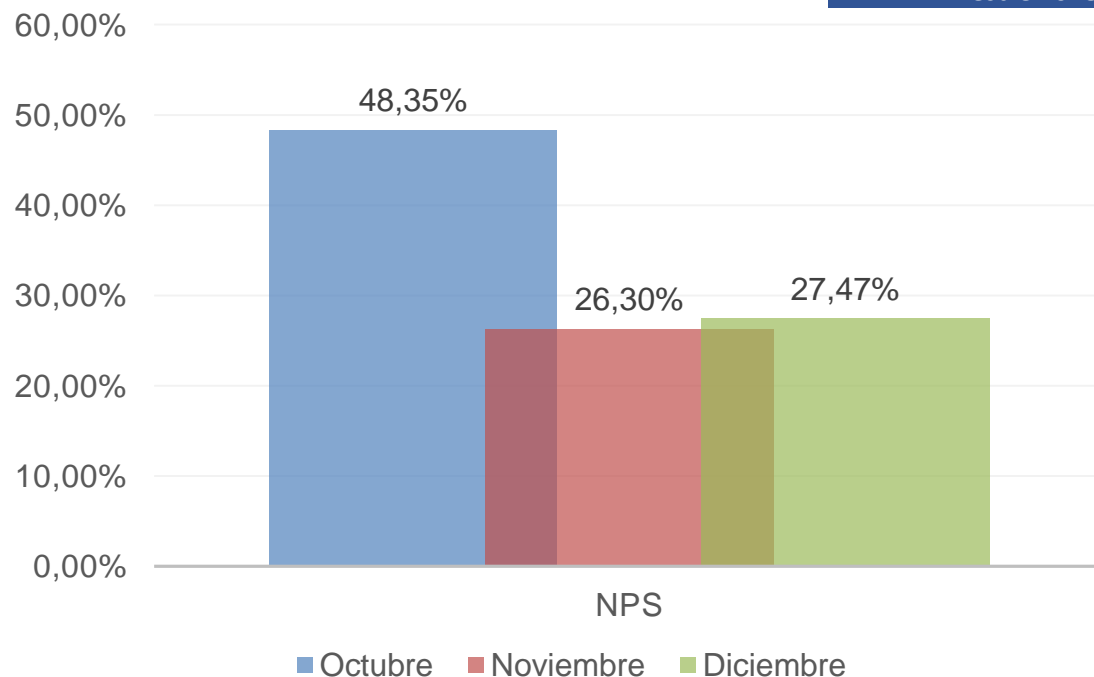
SATISFACCIÓN OFICINA AÑO 2018 META 85 %



NPS ALIANSALUD IV Trimestre - 2018

37%

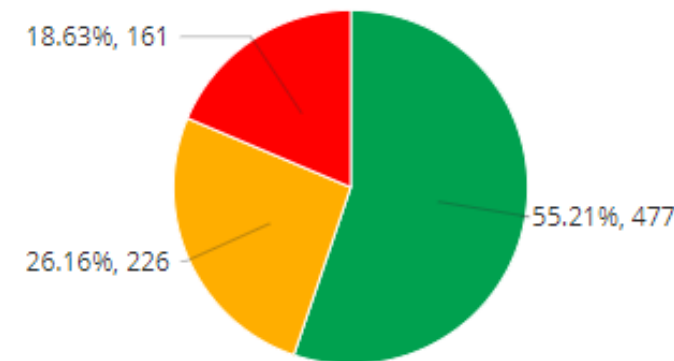
IV Trimestre 2018



Para el último trimestre de 2018, se realiza medición de Recomendabilidad - Net Promoter Score (NPS).

Durante este periodo se recibieron 864 respuestas, estas se clasifican en 3 grupos de NPS, donde hubo 447 Promotores, 226 Pasivos y 161 Detractores.

Los detractores son nuestro foco de acción, para poder definir las futuras acciones de mejora.



Mes	NPS	Respuestas	Encuestas enviadas	% de Respuesta	Promotores	Pasivos	Detractores
Octubre	48.35%	393	3.532	11%	247	89	57
Noviembre	26.30%	289	2.606	11%	138	89	62
Diciembre	27.47%	182	2.092	9%	92	48	42
IV Q 2018	36.57%	864	8.230	10%	477	226	161

PLAN DE MEJORAMIENTO

DIRECCIÓN DE SERVICIO AL CLIENTE PLAN DE MEJORAMIENTO NPS


EAPB: ALIANSALUD EPS					DIRECTORA DE SERVICIO AL CLIENTE: MARIA DEL PILAR OSSA QUEBRADA					
TRIMESTRE	Nº	MOTIVOS DE INSATISFACCION	SUB-MOTIVOS	ACCIONES	RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACCIÓN	NOMBRE DEL RESPONSABLE DE EJECUTAR LA ACCIÓN	FECHA DE INICIO AAAA/MM/DD	FECHA DE TERMINACIÓN AAAA/MM/DD	CIERRE	
									SI	NO
I	1	Inconformismo con la Atención recibida	<ul style="list-style-type: none"> *Falta de simplicidad o facilidad para realizar sus trámites *Falta de cumplimiento en la respuesta frente del plazo acordado en su requerimiento * Falta de claridad en la información suministrada para atender su solicitud 	<ul style="list-style-type: none"> *Reuniones Periodicas con las diferentes áreas de la entidad. *Contacto Directo y ampliación de información con el usuario que presenta comentarios. *Capacitación a Funcionarios. *Reunión con Asociación de Usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> *Dirección de Servicio al Cliente *Profesional NPS *Analista de Servicio al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> María del Pilar Ossa Andres Felipe Corredor 	IV.Trimestre 2018	Según comportamiento		X
	2	Alguna dificultad con la utilización de la línea telefónica de Aliansalud (Bogotá 7568000)	<ul style="list-style-type: none"> *Tiempo de espera en la línea antes de ser atendido. *Falta de claridad en la información suministrada para atender su solicitud *Falta de amabilidad o cortesía del personal que lo atendió. 	<ul style="list-style-type: none"> *Reuniones Periódicas. *Capacitación a Funcionarios. *Monitoreo y seguimiento de calidad a las llamadas 	<ul style="list-style-type: none"> *Dirección de Modelos de Atención *Coordinador Canales 	<ul style="list-style-type: none"> Juliana Parra Oviedo *Manuel Obando 	I.Trimestre 2019	Según comportamiento		X
	3	Alguna dificultad con la atención en su IPS de atención básica ambulatoria (Bienestar Ips o Clínicos Ips)	<ul style="list-style-type: none"> *Tiempo de espera en la sala de la IPS antes de ser atendido *Falta de cumplimiento en la respuesta, frente al plazo acordado para los trámites realizados en la IPS *Falta de amabilidad o cortesía del personal de recepción o administrativo *Inadecuado estado de las instalaciones físicas de la IPS (Comodidad, señalización ,limpieza). * Falta de amabilidad o cortesía del personal asistencial: médicos, enfermeras, terapeutas. 	<ul style="list-style-type: none"> *Reunión de Servicio con Bienestar IPS. *Reunión de Servicio con Clínicos IPS. *Reunión con Asociación de Usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> *Dirección de Servicio al Cliente *Profesional NPS *Coordinación Servicio al Cliente *Jefatura Autorizaciones * Jefe Modelos Capitación 	<ul style="list-style-type: none"> *María del Pilar Ossa *Andres Felipe Corredor *Diana Zapata *Sorayda Huartos *Maya Marcela Schlieff 	I. Trimestre 2019	Según comportamiento		x

ASOCIACIÓN DE USUARIOS

INTEGRANTES JUNTA DIRECTIVA

2019-2021

PRESIDENTE	YURIDIA GUTIERREZ
PRESIDENTE SUPLENTE	BETSY RUEDA
SECRETARIA	LIGIA MARÍA MONTERROSA
SECRETARIA SUPLENTE	GIOVANNY RAMÍREZ
VOCAL PRINCIPAL	JOSÉ RUBÉN GARCÍA
VOCAL SUPLENTE	NELLY RODRÍGUEZ



ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Plan de Acción

EJES ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD



ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS



LOGROS ASOCIACIÓN DE USUARIOS 2018

- Reuniones mensuales (25) con acompañamiento y apoyo de la EPS
- Aliansalud EPS socializó trimestralmente los informes de PQR y satisfacción
- Se reportaron a Aliansalud EPS (10) PQR recibidas a través de la Asociación de Usuarios
- Asistencia a diferentes espacios de participación (Diplomado. Habilidades de liderazgo y participación ciudadana en salud, Encuentro nacional del control social, Fase 3 del procedimiento técnico- científico y participativo)
- Capacitaciones (11) a usuarios y asociados en IPS de atención básica y oficina de atención.
- Apoyo en la divulgación de información a usuarios y asociados, avisos publicados en carteleras, página web Aliansalud y mensajes en TV Aliansalud.
- Acceso a las instalaciones de la EPS y las IPS de atención primaria para realizar (4) visitas de observación de la calidad de los servicios.
- Participación en (7) siete aperturas del buzón de sugerencias.



Aliansa  **salud**
eps