

PLAN DE ACCIÓN ASOCIACION DE USUARIOS DE ALIANSAUD EPS AÑO 2017											INFORME DE GESTIÓN I SEMESTRE 2017										
LINEAS DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN INCIDENTE	EJE TEMÁTICO	ACTIVIDADES	META	INDICADOR	CRONOGRAMA												RESPONSABLE	LOGROS	DIFICULTADES	PROPUESTAS/OBSERVACIONES	
					E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D					
LINEA 1. FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN INCIDENTE DE LA CIUDADANA.	1. Programar Charlas y/o capacitar a los usuarios de EPS Aliansaud en temas relacionados con el nuevo modelo de salud, normatividad vigente en salud, y en temáticas relacionadas con participación social en salud.	1. Programar Charlas dirigidas a los Usuarios sobre los siguientes temas: 1. Plan de Beneficios (Resolución 6408). Principios de la Ley Estatutaria de Salud 1751. 2. Humanización de los servicios de salud. Bioética y moral. 3. Atención del Adulto mayor y Creación de redes de apoyo en una emergencia médica. 4. Estilos de vida saludable, Vida digna y calidad de vida. Autocuidado y autonomía 5. Enfoque diferencial y de inclusión de poblaciones vulnerables. Charla N. 2 6. Participación Democrática y control social Ley 1751 de 2015. 7. 2do. Taller para cuidadores o para el cuidador que tiene a su cargo alguna persona con una condición de salud específica.	Cumplir con la realización de las charlas programadas según cronograma propuesto con apoyo de la EPS y de las IPS de atención básica ambulatoria.	Cantidad de charlas programadas / cantidad de charlas realizadas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Comité Comunicación Capacitación.	Cumplimiento al 100%. Cantidad de charlas programadas 5 / cantidad de charlas realizadas 5 Se dio cumplimiento al 100% con la realización de las capacitaciones programadas para el primer semestre así: IPS Bienestar Chapinero Fecha: Febrero 24/2017 IPS Premisalud Fecha: Marzo 23/2017 Temas: *Plan de Beneficios Resolución 6408 de 2016. *Principios de la Ley Estatutaria de Salud 1751 de 2015 IPS Bienestar Chapinero Fecha: Mayo 12/2017. Premisalud IPS Fecha: Mayo 25/2017 Temas: *Humanización de los servicios de salud. Bioética y moral. IPS Bienestar Colina Fecha: Junio 23/2017 *Atención del Adulto mayor y Creación de redes de apoyo	Cuando no hay asistencia de usuarios se reprograma la charla. Tal como ocurrió con la charla programada en el mes de abril de 2017 se reprogramo para el mes de mayo con apoyo de la IPS Bienestar Chapinero. 2. Se revisa periódicamente el sostenimiento del aviso durante todo el año, registrando los hallazgos en lista de chequeo. 3. Se entregan en la IPS 8 días antes de la Charla volantes de invitación a la charla del mes 4. Se publica aviso de invitación a la charla programada para el mes correspondiente en las carteleras de las IPS de atención básica ambulatoria.	Continuar con las charlas de acuerdo al cronograma propuesto. 1. Se publicaron Aviso de las charlas en las carteleras de las IPS de atención básica y en la oficina de atención al usuario con acta de fijación y desfijación. El aviso relaciona las charlas y las fechas de realización durante el año. 2. Se revisa periódicamente el sostenimiento del aviso durante todo el año, registrando los hallazgos en lista de chequeo. 3. Se entregan en la IPS 8 días antes de la Charla volantes de invitación a la charla del mes 4. Se publica aviso de invitación a la charla programada para el mes correspondiente en las carteleras de las IPS de atención básica ambulatoria.
	2. Fortalecer el conocimiento de los derechos y deberes entre los afiliados	2. Distribuir plegables sobre Derechos y Deberes entre los afiliados asistentes a las charlas.	Cumplir con la entrega de los plegables sobre derechos y deberes.	Entrega de plegables/asistentes a las charlas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Comité Comunicación Capacitación.	Cumplimiento al 100% con la entrega de plegables a los usuarios asistentes a las charlas	No se ha presentado ninguna dificultad	Continuar con la entrega de plegables sobre Derechos y deberes elaborados por la EPS motivando la lectura para fortalecer el conocimiento y aplicación de los derechos y deberes.
	3. Promover la existencia de la Asociación de Usuarios a través de diferentes estrategias comunicativas.	3. Desarrollar acciones para aumentar la base social de la Asociación de Usuarios de Aliansaud EPS *Entregar formatos de inscripción a la Asociación de Usuarios a los asistentes a las charlas programadas en el punto N. 1 del presente plan. *Continuar con la publicación del formato de inscripción a la Asociación de Usuarios en la página WEB de Aliansaud EPS y hacer seguimiento de continuidad. *Continuar con la publicación del formato de inscripción a la Asociación de Usuarios en las carteleras de las IPS de atención básica y Oficina de Atención al Usuario Parque Nacional. *Distribución de plegables con información sobre la ASU. ¿Qué es la Asociación de Usuarios? sus funciones y mecanismo de inscripción durante los recorridos por las IPS de atención básica y Oficina de Atención al Usuario Parque Nacional.	Aumentar la base social de la Asociación en el 10%, para el año 2017, teniendo como línea de base alcanzada al 31 de diciembre de 2016 (48 Asociados).	Cumplimiento de inscripciones nuevas para el año 2017.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Comité Comunicación Capacitación.	Cumplimiento al 100% inscripción de cinco (5) asociados para el primer semestre del 2017. Como estrategias para la promoción de la ASU y socialización del formato de inscripción se realizan las siguientes actividades con apoyo de Aliansaud EPS *Publicación del formato de inscripción en las carteleras de las IPS y Oficina de atención de Aliansaud EPS. *Formatos disponibles para su entrega en la oficina de atención al usuario de las IPS y oficina de Atención Aliansaud EPS actualizado en la página web la información sobre Participación Social y el formato de inscripción. Fecha: 6 abril de 2017. *Entrega de formatos de inscripción a los usuarios interesados en vincularse durante recorridos por las diferentes sedes y charlas. * De forma individual cada asociado, aprovechando los momentos de utilización del servicio socializa e invita a los afiliados de la EPS a vincularse a la Asociación.	Los usuarios manifiestan poca disponibilidad de tiempo para participar.	Se continuará con las actividades aclarando en todo caso que el aumento de la base social de la Asociación depende no solamente de estas sino de la libre voluntad de los afiliados de la EPS de querer formar parte de dicha asociación. Se reforzará con los funcionarios de las IPS e atención básica ambulatoria sobre la entrega del formato de inscripción a la Asociación.
LINEA 2. ARTICULACIÓN DE ACCIONES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.	4. Participar en los diferentes espacios programados por la EPS, (Supersalud etc) y demás actores del sistema con fines de participación, opinión, conocimiento y/o gestión al interior de la asociación.	4. Participar con un delegado o representante en los diferentes espacios en que sea convocada la ASU. Participar emitiendo respuesta a las solicitudes o requerimiento recibidas de los diferentes actores del sistema.	Cumplir con la asistencia o elaboración de respuestas / socialización de resultados a los integrantes de la Asociación.	Asistencias o respuestas elaboradas/ citaciones o solicitudes recibidas.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Junta Directiva Comités de trabajo	Cumplimiento al 100%. Asistencia a las citaciones recibidas para participar en los diferentes espacios tales como: * Reunión con la Gerencia de la IPS de atención básica Premisalud y algunos representantes de Aliansaud EPS realizada el día 17 de febrero de 2017. * Participación en la Rendición de cuentas del Plan Nacional de Salud Pública (POA Aliansaud EPS) realizada el 16 de marzo de 2017. * Asistencia de los representantes de la ASU José Rubén García y Judith Quintero el día 2 de Mayo del año 2017 a la SDS Socialización Lineamientos para la elección de las Juntas asesoras comunitarias *Asistencia a la Socialización de la Circular 023 de 2017 por parte de la SDS el 5 de junio de 2017.	No se han presentado dificultades. Para la asistencia a las reuniones se comparte la convocatoria con los asociados por correo electrónico y según la disponibilidad de cada uno de los asociados se postula para su asistencia.	Seguir participando en las diferentes reuniones en las cuales sea convocada la asociación de acuerdo con la disponibilidad de los asociados.	
	5. Elaborar el plan de acción de la Asociación de usuarios teniendo en cuenta lo definido en el Decreto 1757 de 1994 Funciones de las asociaciones y lo definido en los Estatutos.	5. Ejecutar, evaluar y hacer seguimiento al plan de acción con apoyo de los comités de trabajo y demás integrantes de la Asociación.	Cumplir con el desarrollo de las actividades propuestas durante el año 2017 y elaborar el informe de la gestión realizada con periodicidad semestral.	Implementar las actividades y desarrollo de las actividades / programación del plan de trabajo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Junta Directiva Comités de trabajo	Cumplimiento al 100%. Se cumplió con la implementación y desarrollo de las actividades programadas en el plan de acción con la participación de varios integrantes de los diferentes comités. El Plan se elaboró con apoyo de la EPS teniendo en cuenta los lineamientos de la política de participación decreto 503 de 2011.	La dificultad frecuente es la disponibilidad de tiempo de los asociados.	Se acordaron las actividades a realizar así como los productos a obtener en el año 2017, con miras a la mejora del servicio a los usuarios por parte de Aliansaud EPS y sus entidades prestadoras. En reunión de la Junta directiva de la ASU realizada el 27 de julio 2017 se definió que para el mes de agosto se revisará y ajustará de ser necesario el plan de acción de acuerdo con los lineamientos enviados por la SDS y socializados por el EPS.	
6. La Asamblea General es el órgano máximo de dirección de la Asociación y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales y reglamentarias.	6. Programar, convocar y desarrollar la asamblea general ordinaria o extraordinaria según corresponda.	Realizar la Asamblea anual durante el primer trimestre del 2017	Programación de la Asamblea/ realización de la asamblea	x												Comité Comunicación Capacitación	Cumplimiento al 100%. Programación y desarrollo de las Asambleas ordinaria y extraordinaria, las cuales se realizaron el 16 de marzo y el 14 de junio de 2017 respectivamente.	No se presentaron dificultades	Para el desarrollo de las asambleas se realizaron las siguientes acciones previas: *Publicación de la convocatoria *Elaboración de los avisos de la convocatoria para ser publicada en la oficina de atención de ALIANSAUD EPS e IPS de Atención Básica (Bienestar y Premisalud) y envío de correo electrónico a los asociados. *Se elaboró la presentación con el Informe de gestión y resultados correspondiente al año 2016. *Depuración de la base de Asociados y publicación de las listas de Asociados con voz y voto en las asambleas.		

LINEA N. 3 FORTALECIMIENTO DE REDES Y ORGANIZACIONES SOCIALES AUTONOMAS.	7. Depuración de la base de integrantes de la Asociación de usuarios	7. Para la depuración se tendrá en cuenta las causales de pérdida de la calidad de Asociado registrados en los Estatutos Art. 9 y se dejará registro en el acta correspondiente.	Verificar semestralmente la vigencia del 100% de los integrantes de la Asociación de Usuarios.	Total de Asociados vigentes / Total de Asociados verificados	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Junta Directiva o Comisión de Depuración Profesional Aliansalud EPS	Cumplimiento al 100%. Se realizaron dos procesos de depuración, verificando los asociados registrados en el libro, el total de asociados vigentes que cumplen los criterios definidos en los estatutos. Fechas: 24 febrero 2017 y 7 de junio 2017	La dificultad es la disponibilidad de tiempo de los asociados y la premura para alcanzar a realizar asambleas extraordinaria.	Para la depuración se realiza el Acta de depuración que se venía trabajando en la ASU. Para la depuración de junio se tuvo en cuenta el informe del proceso de depuración enviado por la SDS. * Se generaron los listados de asociados con voz y voto y se publicaron. * Se actualizó el libro de asociados y el archivo de excel. * La conformación del comité de depuración fue conformado por tres asociados. * Se recibió el apoyo de la Profesional asignada por la EPS Aliansalud.
	8. Reuniones periódicas de los integrantes de la Asociación.	8. De acuerdo con lo definido en los estatutos, la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios sesionará mínimo una (1) vez al mes y extraordinariamente cuantas veces sea necesario. De igual manera los comités de trabajo establecerán la periodicidad de las reuniones de acuerdo a sus actividades.	Cumplir con la realización de una reunión mensual durante el 2017.	Programación de reuniones/ realización de las reuniones	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Junta Directiva Comités de trabajo	Cumplimiento al 100%. Se realizaron las reuniones mensuales programadas según cronograma.  1. Se realizaron todas las actividades tal cual fueron programadas. 2. Cada vez se obtiene mayor receptividad y respuesta a las actividades y productos del Comité de Calidad y Control Social por parte de Aliansalud y sus IPS.	Para las reuniones de la Junta Directiva se invita a los asociados pero por disponibilidad de tiempo no todos pueden asistir. Algunas reuniones se reprograman de acuerdo a necesidades de tiempo.	Para la convocatoria a las reuniones se envía desde la Junta Directiva la agenda u orden del día, se hace seguimiento al acta anterior y al cumplimiento de los compromisos. El Comité de Calidad y Control Social durante el primer semestre de 2017 participó en nueve (9) reuniones presenciales, así: 27 de enero, 13 de febrero, 17 de febrero, 13 de marzo, 16 de marzo, 31 de marzo, 23 de mayo, 13 de junio y 12 de julio. De igual manera al interior del Comité se crearon espacios virtuales para la programación de las actividades y la revisión de los insumos a presentar en las reuniones con las IPS y la Oficina Parque Nacional
	9. La Asociación para el logro de sus objetivos, conformará las comisiones o comités de trabajo que estime pertinente, integradas por un número plural de usuarios, designados según voluntad e interés propios.	9. Los comités de trabajo conformados son: Comité de Capacitación y Comunicación Comité de Calidad y Control Social Comité de Patología Crónicas y Enfermedades Huérfanas  Las comisiones de trabajo son instancias ejecutoras de las diferentes funciones de la Asociación de Usuarios, su funcionamiento, está enmarcado en los estatutos. Cada comité tendrá la facultad y responsabilidad frente a las actividades que desarrolle.	Cumplir con la realización de las actividades definidas por cada comité de trabajo.	Programación de actividades/Desarrollo de las actividades.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Junta Directiva Comités de trabajo	Cumplimiento al 100%. Se desarrollaron las actividades programadas por los comités de trabajo de la Asociación.  1. Consolidación de las actividades y productos del Comité de Calidad y Control Social. 2. Verificación de la calidad de los servicios y control social, de manera sistemática y con base en datos agregados e información oficial relevante. 3. Seguimiento a estrategias e indicadores para la mejora efectiva de los servicios.	En algunas oportunidades por disponibilidad de tiempo se reprograman visitas o actividades.
LINEA N.4 FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA ENTIDAD Y DE LA GESTIÓN PÚBLICA PARTICIPATIVA.	10. Servir de canal de comunicación entre los afiliados y la EPS	10.0. Recepcionar los comentarios o inquietudes presentados por los afiliados y trasladarlos a la EPS para su gestión.  10.1. Analizar la evolución histórica de los motivos de insatisfacción más frecuentes reportados en el sistema POR de Aliansalud EPS. * Preparar informes anuales con el análisis histórico de los motivos de barreras de acceso (POR), por IPS de atención básica ambulatoria y la Oficina Parque Nacional. * Presentar propuestas de mejora, realizar seguimiento y socializar los resultados.	Trasladar oportunamente a la EPS el 100% de los comentarios o inquietudes recibidas de los afiliados.  Informes elaborados y divulgados/ insumos recibidos	Cantidad de casos recibidos /total de casos trasladados	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Comité Comunicación Capacitación .	Cumplimiento al 100%. Cantidad de casos recibidos /total de casos trasladados1 .	Los casos reportados deben ser registrados bien sea por el correo electrónico o por el formato diseñado por la ASU para tener control de casos reportados y seguimiento.	Se continuará con la actividad. La Asociación de Usuarios cuenta con canales de comunicación como correo electrónico, comunicación escrita o verbal registrada en el formato definido para ello. Los casos recibidos son relacionados en la matriz de excel PQR RECIBIDAS ASU. *Los casos recibidos son trasladados a la EPS para su gestión y respuesta. *Si el usuario manifiesta dentro del reclamo que la ASU puede validar la respuesta emitida por la EPS se le realiza seguimiento.
			Cumplir con la elaboración, socialización y seguimiento del informe anual	Informes elaborados y divulgados/ insumos recibidos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Comité de Calidad y Control Social	Cumplimiento al 100%. Cumplimiento del 100% con respecto a la elaboración y socialización de los informes de comportamiento y análisis de POR año 2016, para la Oficina Parque Nacional, Bienestar Colina, Bienestar Chapinero y Premisalud Quinta Paredes. En cada caso se obtuvieron los siguientes resultados: 1. Se identificaron los motivos de insatisfacción que reportaron los usuarios con respecto a los servicios de salud suministrados y se analizó su comportamiento. 2. Se revisó el cumplimiento, efectividad y sostenibilidad de los planes de mejora implementados para reducir y progresivamente eliminar los motivos de reclamo por parte de los usuarios. 3. Se realizaron propuestas de medidas correctivas encaminadas a mejorar el acceso y la calidad técnica y humana de los servicios de salud, a preservar su menor costo ya hacer más satisfactoria la experiencia de los usuarios y sus familias . 4. Se solicitó a las instituciones prestatarias y a ALIANSALUD EPS, el diseño de indicadores y la adopción de estrategias encaminadas a mejorar la prestación de los servicios de salud, para que estos cumplan con los principios de accesibilidad, calidad, eficiencia, oportunidad, integridad y continuidad. El Comité de Calidad y Control Social participó en la reunión del 23 de mayo con la doctora Gloria Esperanza Trujillo - Coordinadora de la Central de Atención de Reclamos de Aliansalud EPS- espacio en el cual la doctora Trujillo presentó el Sistema SAPRES y el Comité de Calidad y Control Social socializó la metodología con la cual realiza el análisis histórico de las POR.	No se presentaron dificultades	Continuar con las actividades propuestas. 1. Recibir la información de PQR por parte de la EPS. 2. Realizar el análisis histórico de los motivos de PQR en la prestación de los servicios por parte de Aliansalud EPS y sus IPS de atención básica ambulatoria. 3. De acuerdo con los resultados obtenidos en el punto anterior, verificar la efectividad de las medidas planeadas/adoptadas con anterioridad por la EPS y sus IPS de atención ambulatoria para la disminución de las POR. Fuentes de información: planes de mejoramiento, informes de gestión, informes presentados al Comité de Calidad y Control Social en respuesta a anteriores análisis de PQR. 4. Elaborar y presentar informes anuales, con análisis de los hallazgos y propuestas que contribuyan a reducir o eliminar las posibles barreras de acceso. 5. Realizar reuniones periódicas, según el caso, con funcionarios de las IPS de atención básica ambulatoria o la Oficina Parque Nacional para socializar los informes presentados y verificar el avance de las mejoras propuestas. 6. Recibir respuesta a los informes, con las medidas planeadas/adoptadas para la disminución de las posibles barreras de acceso a los servicios.

11. Vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios ofrecidos en las IPS de atención Básica y Oficina de Atención al Usuario	<p>11. Analizar los indicadores de calidad reportados por la Oficina de Atención Parque Nacional. *Preparar informe anual con el análisis histórico del comportamiento de los indicadores de calidad de la Oficina Parque Nacional. *Presentar propuestas de mejora, realizar seguimiento y socializar los resultados.</p>	<p>Cumplir con la elaboración /socialización y seguimiento del informe anual</p>	<p>Informe elaborado y socializado/Insumo de indicadores recibido.  Respuesta recibida/respuesta solicitada.</p>											<p>x</p>	<p>x</p>	<p>x</p>	<p>x</p>	<p>x</p>	<p>x</p>	<p>Comité de Calidad y Control Social</p>	<p>No aplica para el semestre evaluado.  1. Se obtuvo una enorme receptividad por parte de la Coordinadora de la Oficina Parque Nacional sobre la metodología a seguir para el análisis de los indicadores, así como sobre la utilidad de este trabajo para la mejora del servicio que presta la oficina.</p>	<p>No aplica para el semestre evaluado</p>	<p>En la reunión del 13 de marzo de 2017 se pactó con la doctora Paola Torres Jaramillo - Coordinadora de la Oficina Parque Nacional - la entrega de la información de indicadores por parte de Aliansalud EPS y la elaboración del informe correspondiente por parte del Comité de Calidad y Control Social en el segundo semestre del año, dado que durante el primer semestre se priorizó el análisis histórico de las PQR de dicha oficina.</p>
	<p>11.1. Verificar en terreno el estado de las instalaciones físicas y del personal que suministra los servicios en las IPS de atención básica ambulatoria y en Oficina Parque Nacional. *Revisar las condiciones físicas, de seguridad y algunos aspectos del personal que suministra los servicios en las IPS de atención básica ambulatoria y la Oficina Parque Nacional. * Registrar los tiempos de espera para los distintos servicios (según reporte de los funcionarios entrevistados en las visitas). * Acompañar la apertura del buzón de sugerencias en la Oficina Parque Nacional o en las IPS de atención básica ambulatoria, según programación de recorridos.</p>	<p>Realizar al menos dos visitas durante el año 2017 a las IPS de atención básica ambulatoria y a la Oficina de atención Parque Nacional</p>	<p>Verificaciones en terreno realizadas /verificaciones en terreno programadas.</p>											<p>x</p>							<p>Comité de Calidad y Control Social  Comité de Patologías Crónicas y EH</p>	<p>Cumplimiento al 100%. Se realizaron 5 Verificaciones en terreno.  Durante el primer semestre del 2017 se realizó por lo menos una visita a cada IPS y a la Oficina Parque Nacional, en las siguientes fechas: 17 de febrero a Premisalud Quinta Paredes, el 13 de marzo a la Oficina Parque Nacional, el 31 de marzo a Bienestar Colina, el 13 de junio a Premisalud Quinta Paredes y el 12 de julio a Bienestar Chapinero. *Acompañamiento para la apertura de buzón, mismas fechas de los recorridos de observación. 1. De manera conjunta con las IPS y la Oficina Parque Nacional se verificaron las instalaciones físicas y del personal que suministra los servicios. 2. Se evidenciaron las dificultades y los aciertos en la prestación de los servicios. 3. Se consiguieron compromisos para la mejora de las fallas y se sugirió la sistematización de las mejores prácticas. *El Comité de Patologías crónicas y EH, realizó visita de observación a la IPS de atención integral CyR Salud el día 7 de marzo de 2017.</p>	<p>No se presentaron dificultades</p>