

PLAN DE ACCIÓN 2019															
ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS															
RESPONSABLE: Junta Directiva Asociación de Usuarios Aliansalud EPS															
OBJETIVO: El Plan de Acción es la guía de actuación de la Asociación de Usuarios en el cual se definen acciones orientadas al mejoramiento y fortalecimiento de la participación social.(Resolución 2063 de 2017 Política Participación Social en Salud)															
Eje Estratégico No 1. Fortalecimiento Institucional															
Líneas del eje:															
*Definir los lineamientos para el funcionamiento de la Asociación de Usuarios garantizando la participación en el marco del cumplimiento de los objetivos de la Política de Participación Social en Salud.															
Acciones a desarrollar	Meta	Actividades	Indicador	Cronograma											
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1.1. Sistemas de Información relacionados con peticiones, quejas y reclamos: Conocer la información generada por los sistemas de Aliansalud EPS.	Participar en la socialización trimestral de los informes y resultados de los sistemas de información que presenta Aliansalud EPS	Participar en la socialización de los informes de PQR y demás resultados de los sistemas de información que presente Aliansalud EPS y con base en esta información: - Proponer acciones de mejora de la calidad y oportunidad de los servicios de salud. - Realizar seguimiento a las propuestas institucionales y ciudadanas y a los planes de mejora a que haya lugar.	Socializaciones programadas/ Reuniones asistidas	X			X			X			X		Junta Directiva Asociación y Asociados
1.2. Defensoría para la protección de los derechos del ciudadano, acciones de monitoreo a la satisfacción de los usuarios	Participar en la socialización trimestral de los informes de satisfacción o NPS.	Participar en la socialización de los informes de satisfacción de la EPS Aliansalud EPS y con base en esta información: - Proponer acciones de mejora de la calidad y oportunidad de los servicios de salud. - Realizar seguimiento a las propuestas institucionales y ciudadanas y a los planes de mejora a que haya lugar.	Socializaciones programadas/ Reuniones asistidas	X			X			X			X		Junta Directiva Asociación y Asociados
	Acompañamiento a la Oficina de Atención al ciudadano en la apertura del buzón de sugerencias y seguimiento a las respuestas dadas.	Hacer presencia en el momento de la apertura del buzón en la Oficina de atención y posteriormente hacer seguimiento a las respuestas dadas de los casos encontrados.	Acompañamientos programados /Acompañamientos realizados												Junta Directiva Asociación y Asociados
1.3. Presentación semestral del informe de gestión de la Asociación de usuarios (Avances, porcentajes de cumplimiento) a los asociados.	Realizar semestralmente el informe de gestión del Plan de acción y socializarlo en los espacios definidos.	Realizar el informe de gestión semestralmente y presentar la socialización con los asociados durante la asamblea o reunión de asociados. La información generada corresponde al periodo inmediatamente anterior.	Avances/Porcentaje de cumplimiento		X					X					Junta Directiva Asociación y Comités de trabajo
1.4. Presentar semestralmente los avances realizados por los delegados de la Asociación en otras instancias de participación.	Presentar a los Asociados los avances de participación en otras instancias.	Realizar el informe y presentación de los avances o resultados de la participación en otras instancias donde fue convocada la asociación. Presentar a la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios los avances trimestrales.	Avances/Participaciones		X					X					Junta Directiva Asociación y Asociados

1.5. Remitir el informe semestral de gestión de la Asociación a la Gerencia o su delegado en la EPS.	Remitir semestralmente el informe de gestión.	Trasladar a la EPS el informe de gestión de la Asociación.	Elaboración de informe/ entrega a la EPS				X														Junta Directiva Asociación
1.6. Apoyar e implementar acciones permanentes para la ampliación de la base social.	Aumentar la base social de la ASU en el 10% para el año 2019 sobre la línea de base del año inmediatamente 2018.	Implementar estrategias que permitan el incremento de la base social de la ASU.	Cantidad de Usuarios/Cantidad de Asociados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Junta Directiva Asociación y Asociados

Eje Estratégico No 2. Empoderamiento de la Ciudadanía y las Organizaciones Sociales en Salud.

Líneas del eje:

*Promover la estrategia pedagógica en salud para cualificar a los usuarios en los procesos de participación en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.

*Fortalecer las estrategias de información y comunicación al interior de la asociación para impulsar los procesos participativos.

*Definir los mecanismos para fortalecer la representación de las comunidades en los espacios de incidencia en la política pública en salud.

Acciones a desarrollar	Meta	Actividades	Indicador	Cronograma												Responsable								
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D									
2.1.Capacitar tanto a los integrantes de la Asociación como a los usuarios que representa en temas referentes a normatividad en salud, procesos de participación social en salud, fortalecimiento interno de grupo.	Asistir a las capacitaciones dirigidas a los usuarios y a los integrantes de la Asociación de Usuarios	Asistir a las capacitaciones ofrecidas por los diferentes actores del sistema dirigidas a la Asociación de usuarios y promover entre los usuarios la participación a estos espacios.	Capacitaciones convocadas / Capacitaciones asistidas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X					Comité de Comunicación y Capacitación.		
2.2. Promover la participación social a través de material comunicativo. Esta estrategia debe incluir acciones de construcción, implementación y seguimiento.	Promover la participación social a través de la publicación de piezas comunicativas.	Promover la participación social a través de la publicación de material comunicativo, verificar su existencia y mantenimiento de divulgación en lugar visible a toda la población asistente en la oficina de atención e IPS de atención básica ambulatoria.	Cumplimiento de publicación / Verificaciones realizadas																			Comité de Comunicación y Capacitación.		
2.3.Fortalecimiento interno:	Fortalecer la Asociación de Usuarios participando en la elaboración y desarrollo de las diferentes estrategias que permiten dar cumplimiento al objetivo por el cual fue conformada la Asociación de Usuarios.	Fortalecer la Asociación de Usuarios a través del desarrollo de diferentes estrategias operativas que garanticen el logro del objetivo para el cual fue conformada.	Ejecutar, evaluar y hacer seguimiento al plan de acción		X				X													Junta Directiva Asociación y Asociados		
2.3.1. Formulación, ejecución y evaluación del plan de acción (definición e implementación de planes de mejora de acuerdo con la evaluación adelantada periódicamente).																								
2.3.2. Actualización de los Estatutos.			Actualización de los Estatutos																					Comisión de Estatutos.
2.3.3.Depuración y actualización del libro de asociados.			Total de Asociados vigentes / Total de Asociados verificados	X						X														Junta Directiva Asociación
2.3.4. Organización y desarrollo de asambleas, reuniones mensuales y mesas de trabajo.			Programar, convocar a las reuniones, asamblea general ordinaria o extraordinaria,	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comité de Comunicación y Capacitación.

<p>4.1. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción sobre los servicios médicos suministrados y realizar propuestas de acciones de mejora, como mecanismos de participación ciudadana.</p>	<p>Cumplir con la elaboración, socialización y seguimiento del informe anual con el análisis de los motivos de insatisfacción con los servicios médicos, por IPS de atención básica ambulatoria y la Oficina Parque Nacional.</p>	<p>1.Recibir las estadísticas del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y los estudios de satisfacción por parte de Aliansalud EPS . 2.Realizar el análisis de los motivos de insatisfacción en la prestación de los servicios por parte de Aliansalud EPS y sus IPS de atención básica ambulatoria, así como de los estudios de satisfacción realizados por la EPS. 3.De acuerdo con los resultados obtenidos en el punto anterior, verificar la efectividad de las medidas adoptadas con anterioridad por la EPS y sus IPS de atención ambulatoria para la disminución de las PQR. 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, observación directa de los servicios. 4. Elaborar y presentar informes anuales, con análisis de los hallazgos y propuestas que contribuyan a reducir o eliminar las 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, verificar el avance de las mejoras propuestas y tratar temas de interés de los usuarios respecto a la calidad de los servicios de salud suministrados. 6. Recibir respuesta a los informes, con las medidas planeadas/adoptadas para la disminución de los motivos de reclamo sobre los servicios.</p>	<p>Informes elaborados y divulgados/ insumos recibidos</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>	<p>Comité de Calidad y Control Social</p>
<p>4.2. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para mejorar la calidad de los servicios que brinda la Oficina de Atención Parque Nacional.</p>	<p>Cumplir con la elaboración, socialización y seguimiento del informe anual</p>	<p>1. Recibir la información de indicadores de la Oficina parque Nacional, así como el estudio de satisfacción de la Oficina Parque Nacional. 2. Preparar informe anual con el análisis del comportamiento de los indicadores de calidad de la Oficina Parque Nacional, con propuestas de mejora. 5.Realizar reuniones periódicas, según el caso, con funcionarios de la Oficina Parque Nacional para socializar el informe presentado y verificar el avance de las mejoras propuestas. 6. Recibir respuesta al informe, con las medidas planeadas/adoptadas para la mejora de los servicios de la Oficina Parque Nacional.</p>	<p>Informe elaborado y socializado/insumo de indicadores recibido. Respuesta recibida/respuesta solicitada.</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>	<p>Comité de Calidad y Control Social</p>
<p>4.3.Verificar en terreno el estado de la señalización, seguridad, instalaciones físicas, aspectos de personal, oportunidad de citas médicas y calidad de los servicios que suministran las IPS de atención básica ambulatoria; verificar las instalaciones y los servicios en la Oficina Parque Nacional.</p>	<p>Realizar al menos dos visitas durante el año a las IPS de atención básica ambulatoria y a la Oficina de atención Parque Nacional</p>	<p>1. Con base en el formato de lista de chequeo 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. 2. Registrar los tiempos de espera para los distintos servicios (según reporte de los funcionarios entrevistados en las visitas). 3. 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>Verificaciones en terreno realizadas /verificaciones en terreno programadas.</p>	<p>X X X X X X X X X X</p>	<p>Comité de Calidad y Control Social</p>

4.4. Participar en los ejercicios de control social convocados por la SDS.	Atender las convocatorias recibidas.	1. Participar activamente en los ejercicios de control social impulsados por la subred y/o EAPB con la Secretaria Distrital de Salud 2. Participar en el ejercicio de capacitación liderado por la SDS en el tema de control social. 3. Divulgar las acciones realizadas en control social en articulación con la Oficina de Participación social de la UDS 4. Participar en los eventos de rendición de Cuentas	Convocatorias atendidas/ Convocatorias recibidas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comité de Calidad y Control Social
4.5. Atender requerimientos de competencia del comité de calidad y control social.	Cumplir con la atención de los requerimientos recibidos.	Preparar respuestas a los requerimientos, con recomendaciones y propuestas de mejora. Asisitir a las reuniones en que sea convocado el comité de calidad y control social.	Requerimientos atendidos/ requerimientos recibidos.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comité de Calidad y Control Social

Eje Estratégico No 5. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.

Líneas del eje:

*Implementar las acciones que le permitan a la ciudadanía participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales.

*Definir los mecanismos que permitan la participación de la población en la toma de decisiones en la inversión pública.

*Fortalecer los escenarios para la participación en la decisión.

Acciones a desarrollar	Meta	Actividades	Indicador	Cronograma												Responsable	
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
5.1. *Articulación de acciones con el/los representantes a la Junta Asesora Comunitaria de la USS, para la presentación e implementación de acciones que favorezcan la prestación de los Servicios de Salud.	Cumplimiento de participación en las Juntas Asesoras Comunitarias de las USS.	Participar en las Juntas Asesoras Comunitarias de las USS, según convocatoria.	Participación/convo catorias	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Junta Directiva Asociación y Asociados