

ACTA No. 006

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
18 de mayo de 2020	Reunión virtual por WhatsApp	3:00 pm

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA**OBJETIVO:**

Realizar seguimiento a la ejecución del Plan de Acción 2020 – Eje Estratégico No.4: Control Social, a cargo del Comité de Calidad y Control Social (CCCS).

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo e introducción.
2. Seguimiento a los compromisos consignados en el acta No. 5 de la reunión del 17 de abril de 2020.
3. Seguimiento al avance del Plan de Acción 2020 – Eje Estratégico No.4: *Control Social*.
4. Análisis del *Guion de Acceso a los Servicios de Salud*.
5. Varios.

II. ASUNTOS TRATADOS**1. Saludo e introducción.**

- a) Se destaca la labor de análisis de las PQR realizada hasta ahora por el CCCS y se entiende que por la emergencia sanitaria los procesos para la provisión de los servicios por parte de Aliansalud EPS y su red de prestadores van a cambiar significativamente.
- b) El CCCS espera recibir las respuestas a los informes PQR entregados este año con resultados más palpables e indicadores específicos, que den cuenta de la mejora real de los servicios.
- c) El CCCS espera poder realizar visitas presenciales en el segundo semestre del año, con el fin de verificar en terreno el suministro de los servicios.
- d) En respuesta a la emergencia sanitaria, el CCCS va a empezar a producir documentos relacionados con la atención en salud en la emergencia por el Covid-19. Se estima que la labor del comité va a ser importante, por la coyuntura actual.

2. Seguimiento a los compromisos consignados en el acta No. 5 de la reunión del 17 de abril de 2020.

- a) El CCCS solicita información más concreta de los indicadores de calidad de la Oficina de Atención de Aliansalud EPS, para adelantar el informe pendiente. Margarita aclara que ya no se realizan encuestas de satisfacción, sino la medición de un único indicador. En todo caso, ella va a hablar con el área encargada para solicitar información más específica y desagregada.
- b) En el encuentro Aliansalud – ASU, inicialmente programado para el 22 de mayo de 2020, se va a tratar el tema de criterios para la aprobación de PQR, al igual que las estadísticas de población usuaria por IPS.
- c) Margarita anota que todos los compromisos consignados en el acta anterior fueron trasladados a las respectivas áreas de Aliansalud, por ejemplo, Convenios y Jurídica. En respuesta de las inquietudes planteadas por los usuarios se decidió consolidar el documento de preguntas frecuentes sobre la atención, que se denomina *Guion de Acceso a los Servicios de Salud*. Adicionalmente, cada tema planteado se revisa con las IPS y los

proveedores de servicios para que hagan sus planes de mejora. En el encuentro Aliansalud-Asociación, el doctor Marino, jefe de Convenios, ampliará esta información.

3. Seguimiento al avance del Plan de Acción 2020 – Eje Estratégico No.4: Control Social.

- a) En cumplimiento del plan propuesto, ya se entregaron de manera oficial a Aliansalud los informes PQR 2019 de Bienestar Chapinero, Bienestar Colina y Aliansalud EPS.
- b) El próximo 21 de mayo se tendrá la reunión de socialización del informe con Bienestar IPS.
- c) Se solicita a Margarita proponer las fechas para la reunión con Aliansalud (Oficina de Atención y los jefes del área responsable de los otros servicios cuyas PQR fueron objeto de análisis por el CCCS).
- d) Se solicita a Margarita coordinar una reunión con la Unidad Médica, para la presentación del CCCS y el inicio de contacto con la IPS. La citación se hará luego de tener lista la presentación PPT del CCCS, que el comité va a actualizar.

4. Análisis del Guion de Acceso a los Servicios de Salud.

- a) El CCCS informa que está preparando un documento, a manera de retroalimentación, con preguntas/solicitudes/propuestas respecto al guion recibido el 14 de mayo. Margarita sugiere que por tarde se envíe el documento del jueves 21 al medio día, para que alcance a ser leído en Aliansalud antes del encuentro con la Asociación.
- b) De otra parte, el CCCS enviará a la Junta Directiva de la ASU el formato utilizado para la retroalimentación del guion, para el uso de los asociados que deseen consignar sus comentarios al respecto.

5. Varios.

- a) El CCCS considera que por la emergencia sanitaria actual el tema de comunicación EPS-usuarios se volvió crítico, por cuanto la virtualidad está desplazando la comunicación presencial. Margarita aclara que la comunicación con los usuarios es responsabilidad de la Gerencia de Servicio y Mercadeo.
- b) El CCCS anota que, por los cambios en las formas de atención y la necesidad de mantener informados a los usuarios por medios no presenciales, los distintos call centers deben desempeñar un nuevo rol, de carácter más estratégico, toda vez que deben brindar toda la asesoría que antes de la pandemia se suministraba de forma presencial. El comité solicita que Aliansalud revise este tema y los call centers sean debidamente entrenados y reforzados para adelantar esta nueva labor.
- c) El CCCS considera que existe un “corto circuito” entre las respuestas que suministra Aliansalud EPS a los informes PQR, por cuanto se mencionan planes de mejora, pero las fallas siguen en aumento en la vida real; por lo anterior, el Comité está haciendo un esfuerzo grande para analizar las fallas tanto de Aliansalud EPS como de los usuarios, para que finalmente se den mejoras significativas.
- d) Se realizaron pruebas para ingreso a la plataforma tecnológica en la cual se desarrollarán las futuras reuniones virtuales con Aliansalud y las IPS.

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
1. Actualizar presentación PPT sobre el CCCS e informar a Margarita	Stella Sandoval
2. Citar a reunión con la Unidad Médica, una vez se cuente con la presentación del punto anterior	Margarita Ardila

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

3.	Revisar con el área encargada si existe información más disgregada de indicadores, más allá del NPS e informar al CCCS	Margarita Ardila
4.	Enviar el link con la publicación de NPS que está ya disponible para concretar lo que el CCCS va a solicitar en la reunión del viernes 22 de mayo	Margarita Ardila
5.	Socializar información previamente entregada por Margarita con los demás miembros del Comité	Carlos González
6.	Enviar el formato para que los asociados consignen sus comentarios sobre el guion para la atención en salud	Stella Sandoval
7.	Entregar el documento con los comentarios del CCCS al guion de la atención en salud	CCCS – Stella S. envía el documento
IV. PROXIMA REUNIÓN		
Jueves 18 de junio de 2020, 3 pm.		
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
<p>1) El CCCS pregunta cómo se está prestando la atención al usuario en la actualidad y Margarita responde que las preguntas y solicitudes que llegan se elevan a las distintas áreas y al call center, a través del área de participación social.</p> <p>2) El CCCS solicita información sobre si las IPS tienen asociaciones de usuarios. Margarita informa que sí las deben configurar y que van a realizar convocatorias por medios electrónicos. Quien esté interesado en pertenecer a la asociación debe ser usuario de esa IPS. Por otra parte, sí es posible pertenecer a dos asociaciones: la de la EPS y la de la respectiva IPS en la cual recibe atención el usuario.</p>		
VI. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Stella Sandoval Carlos González Fernando Marín	
PARTICIPANTES EPS	Margarita Ardila	
PARTICIPANTES IPS		
VII. Hora terminada la Reunión		
4:45 pm		