

**ACTA No. 007**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
21 de mayo de 2020	Reunión virtual por Skype Empresarial	3:00 pm

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

1. Socializar con Bienestar IPS los informes de análisis de los incidentes de insatisfacción (PQR) que reportaron los usuarios con respecto a los servicios de salud suministrados por Bienestar Chapinero y Bienestar Colina en el año 2019.
2. Presentar solicitudes y propuestas respecto a la atención en salud con ocasión a la emergencia sanitaria por el COVID-19.

**Orden del día:**

1. Saludo e introducción.
2. Entrega virtual de los informes PQR de Bienestar Chapinero y Bienestar Colina en el año 2019.
3. Conclusiones de los informes y solicitudes generales.
4. Solicitud de respuesta
5. Consideración al documento “Solicitudes de información a la comunidad usuaria y propuestas para la atención en salud con ocasión a la emergencia sanitaria por el Covid-19 – Versión 2”.
6. Varios.

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

- a. El Comité de Calidad y Control Social (CCCS) saluda a los participantes y hace la lectura de la agenda.
- b. El CCCS hace un recuento de las actividades que se desarrollan en virtud del análisis de los incidentes de reclamo, que incluyen el recibo de los insumos de parte de Aliansalud EPS, el análisis de los datos y la preparación y entrega de los informes.

**2. Entrega virtual de los informes PQR de Bienestar Chapinero y Bienestar Colina en el año 2019.**

- a. El CCCS hace entrega de los informes.
- b. Se aclara que para abreviar la reunión únicamente se ampliará lo referente a las conclusiones y solicitudes generales.

**3. Conclusiones de los informes y solicitudes generales.**

- a. CCCS señala respecto a las conclusiones de los informes que:
  - i. En el informe PQR 2019 evidencia que en Bienestar Chapinero: a) hubo un 41% de incremento en referencia al número total de incidentes de PQR que se presentaron en el 2018 (893); b) las PQR aceptadas o aceptadas excepcionalmente corresponden al 30% de las reportadas; c) los motivos de insatisfacción que señalaron los usuarios en el año 2019 son los mismos que aparecen en los años 2018, 2017 y 2016.

- ii. Por su parte, en el informe PQR 2019 se concluye que en Bienestar Colina: a) hubo un 54% de incremento en referencia al número total de incidentes de PQR que se presentaron en el 2018 (398); b) las PQR aceptadas o aceptadas excepcionalmente corresponden al 31% de las reportadas; c) los motivos de insatisfacción que señalaron los usuarios en el año 2019 prácticamente son los mismos que aparecen en los años 2018, 2017 y 2016.
- iii. Toda vez que, según la respuesta remitida el 10 de septiembre de 2019 por Aliansalud EPS al Comité de Calidad y Control Social están en desarrollo los planes de mejora planteados en dicha comunicación, al Comité de Calidad y Control Social le surgen interrogantes acerca de la falta de avances en la calidad de la atención en salud si los planes de mejora son tan favorables.
- b. Sobre lo expuesto por el CCCS, Bienestar responde así:
  - i. En el 2019 hubo un aumento importante de población que llevaba meses sin ser intervenida, lo cual ocasionó una curva de aprendizaje considerable.
  - ii. En el 2019 se generaron muchas PQR porque los nuevos usuarios esperaban ser atendidos de la misma forma que la EPS anterior y la IPS no estaba en capacidad de hacerlo, por los procedimientos propios de la IPS e IPS.
  - iii. De otra parte, los nuevos usuarios estaban acostumbrados a requerir los servicios mediante derechos de petición.
  - iv. Para la solución de los inconvenientes señalados Bienestar IPS creó canales expeditos para acelerar los trámites administrativos para los nuevos usuarios, incluso con solicitudes de atención en prestadores que no hacían parte de la red de Aliansalud EPS.
  - v. Igualmente, se están trabajando temas de agendamiento de laboratorio clínico para la mejora del servicio. También existe una nueva infraestructura de laboratorio en La Castellana.
- c. El CCCS expone las solicitudes generales que se realizan a Aliansalud EPS y a Bienestar IPS respecto a:
  - i. Reforzar la medición, evaluación y cumplimiento de los planes de mejora
  - ii. Definir metas anuales para disminuir los reclamos de los usuarios
  - iii. Preparar y mantener actualizados planes de contingencia
  - iv. Involucrar en el diseño de procesos y protocolos consideraciones de servicio al cliente

#### **4. Solicitud de respuesta**

- a. El Comité de Calidad y Control Social solicita a ALIANSALUD EPS dar respuesta escrita al presente informe, con las acciones de mejora y seguimiento para minimizar cada una de las causales de reclamo que aparecen en el informe que fue remitido por parte de la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS para la elaboración del presente documento, en un plazo máximo de 30 días calendario a partir de la fecha de hoy.
- b. El CCCS solicita que las respuestas sean específicas.

**5. Consideración al documento “Solicitudes de información a la comunidad usuaria y propuestas para la atención en salud con ocasión a la emergencia sanitaria por el Covid-19 – Versión 2”.**

- a. El CCCS presenta el documento así:
  - i. Se señala que se elaboró este documento con el fin de activar la participación ciudadana y el control social para contribuir a que se suministren servicios con calidad y oportunidad por parte de Aliansalud EPS durante la emergencia sanitaria; a que se brinden los servicios con apego a los lineamientos, protocolos y demás normatividad vigente; y a que la restauración de los servicios de salud no afecte la seguridad de las personas o aumente el riesgo de contagio entre la población a su cargo.
  - ii. Se presenta el contenido del informe: 1) Observaciones al documento de preguntas frecuentes denominado “Guion de acceso a los servicios de salud durante la emergencia sanitaria ocasionada por Covid-19 – Versión 1”, el cual fue entregado por Aliansalud EPS a la Asociación de Usuarios. 2) Propuestas para la prestación de los servicios y para su comunicación a la comunidad usuaria.
- b. Frente a lo anterior Bienestar responde:
  - i. La tele consultas presentan nuevos retos: los usuarios se extienden, los mayores no conocen los sistemas, los teléfonos reportados en las bases de datos muchas veces no están actualizados, los profesionales se demoran más en las consultas.
  - ii. Para la reprogramación de consultas se cuenta con el visto bueno de los usuarios.
  - iii. Todos debemos ser conscientes de que la emergencia sanitaria por el COvid-19 generó un cambio substancial; hay nuevas formas de trabajo, problemáticas nuevas, cambios que impactan.
  - iv. Se agradece el trabajo del CCCS y se reconoce la importancia de sus aportes y espacios de deliberación.

**6. Varios.**

- a. Margarita señala que Bienestar IPS siempre ha estado dispuesta a colaborar con el CCCS.

<b>III. COMPROMISOS</b>	<b>RESPONSABLES</b>
Responder por escrito los informes de análisis de los incidentes de insatisfacción (PQR) que reportaron los usuarios con respecto a los servicios de salud suministrados por Bienestar Chapinero y Bienestar Colina en el año 2019.	Aliansalud EPS – BIENESTAR IPS
Responder por escrito el documento con solicitudes de información a la comunidad usuaria y propuestas para la atención en salud con ocasión a la emergencia sanitaria por el Covid-19	Aliansalud EPS – BIENESTAR IPS
<b>IV. PROXIMA REUNIÓN</b>	
Se concretará en el segundo semestre del año, una vez el CCCS cuente con los documentos de que tratan los compromisos establecidos.	
<b>V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.</b>	

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

1. Se solicita a Aliansalud informar amplia y oportunamente a la comunidad usuaria sobre los “cómo” de los protocolos de atención y que Aliansalud sea la EPS que lidere la atención a los usuarios
2. Se reconoce que hay unos retos muy grandes que afrontar en materia suministro de servicios y atención a los usuarios y se solicita activar canales de comunicación de los nuevos protocolos y formas de atención a los usuarios, porque de lo contrario estos últimos quedan en desventaja.
3. El CCCS solicita trabajar conjuntamente con Aliansalud y Bienestar para la mejora de los servicios y de la comunicación a los usuarios.

**VI. FIRMA ASISTENTES**

INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Stella Sandoval Carlos González Fernando Marín	
PARTICIPANTES ALIANSALUD EPS	Margarita Ardila	
PARTICIPANTES BIENESTAR IPS	Estephanía Pinzón Diana de la Hoz Anderson Cuellar Bibiana Marín	

**VII. Hora terminada la Reunión**

4:45 pm