

ACTA No. 008

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
29 de mayo de 2020	Reunión virtual por Skype Empresarial	9:00 am

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

1. Entrega virtual del informe de análisis de los incidentes de insatisfacción (PQR) que reportaron los usuarios con respecto a los servicios de salud suministrados por Aliansalud EPS en el año 2019.
2. Presentar conclusiones, solicitudes y propuestas de socialización 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 del informe PQR de Aliansalud EPS en el año 2019.
3. Conclusiones de los informes y solicitudes generales.
4. Solicitud de respuesta
5. Socialización del 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 Aliansalud EPS 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.
- c. El CCCS reconoce las acciones de la Oficina Aliansalud EPS a pesar de las muchas variables que convergen en la prestación del servicio y no dan el resultado esperado en las acciones para disminuir las PQR.

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

- a. CCCS señala respecto a las conclusiones de los informes que:
  - i. En el informe se evidencia que en la Oficina de Atención al Usuario de Aliansalud EPS: a) hubo un 85% de incremento en referencia al número total de incidentes de PQR que se presentaron en el 2018 (84); b) las PQR aceptadas o aceptadas excepcionalmente corresponden al 41% 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. 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 lograr un verdadero impacto y que no se repitan las PQR.
  - iii. En el informe se evidencian los otros motivos diferentes a los incidentes reportados para la Oficina de Atención: a) se presentaron 3.164 incidentes; b) las 405 PQR que fueron aceptadas o aceptadas excepcionalmente corresponden al 13%; c) los dos motivos de insatisfacción que fueron aceptados con mayor frecuencia se refieren a servicios críticos para la salud e integridad de los usuarios, como son INCONS. ATENCION FARMACIA y FALLA SERVICIO DOMICILIARIOS INST POS.
  - iv. En los servicios de la Oficina de Atención y en los otros servicios se evidencian traumatismos y fallas graves en la calidad y oportunidad de los servicios ante la presencia inusitada de contingencias o eventos imprevistos de consideración, por cuanto no se sabe reaccionar a tiempo manteniendo niveles aceptables de calidad y oportunidad en los servicios; sobre la marcha se ajustan los procesos, pero con fallas para quienes los requirieron inicialmente. Lo anterior evidencia la ausencia o por lo menos poco efectiva utilización de planes de contingencia. Es de anotar que la mejor evidencia de la correcta elaboración, actualización y puesta en operación de dichos planes es la ausencia de traumatismos graves, así como el mantenimiento de mínimos de calidad y oportunidad de los servicios, ante cambios en las condiciones en que estos se suministran (como son los cambios de prestadores, de trámites para entrega de medicamentos, el ingreso masivo de usuarios, necesidades de virtualización de los servicios, etc.).
- b. Sobre lo expuesto por el CCCS, Aliansalud EPS responde así:
- i. La coordinadora de Oficina Aliansalud EPS, manifiesta tener varias preguntas desde el inicio del documento.
  - ii. Se revisó el informe y avanza en la respuesta, se es consciente de que la mejorar en el servicio debe llegar al 100%.
  - iii. Se reitera sobre el seguimiento que da la oficina y el engranaje con otras dependencias para “dar la cara” al usuario, que debe ser transparente para con ellos.
  - iv. Manifiesta que el informe es muy bueno, pero hay párrafos en los que se solicitan muchas cosas y muchos puntos. Margarita complementa la apreciación en el sentido de articular los puntos del informe y complementarlos en su respuesta.
- c. El CCCS expone las solicitudes que se realizan a Aliansalud EPS respecto a:
- i. Se deben plantear respuestas y acciones; así como seguimiento a esos mejoramientos, que reflejen el éxito de las acciones emprendidas, medición de impacto, resultados y logro de metas.

- ii. Las generalidades del informe de PQR pretende analizar los motivos de reclamo por cada causal. El CCCS requiere saber por cada causal las acciones y los impactos.
- iii. Establecer estadísticas futuras de mejora en los servicios.
- iv. Sobre la respuesta al informe entregado, el CCCS tiene expectativas de las respuestas.

**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 y construidas con las otras áreas implicadas en el proceso de prestación de los servicios.

**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 29 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.
  - iii. Los nuevos protocolos afectan los servicios en la marcha. El CCCS se preocupa por dar ideas para su implementación.
  - iv. Se mencionó la pregunta 25 del guion, donde se solicita acusar recibo de las comunicaciones electrónicas. La comunicación es un problema transversal que evitaría muchos PQR por tratar.
  - v. Respecto al punto segundo de “propuestas para la prestación de servicios”, se solicita que Medicarte informe mediante correo electrónico la correcta recepción de los medicamento, e informe sobre las solicitudes “cerradas” a los usuarios.
  - vi. Respecto al punto noveno de “propuestas para la prestación de servicios”, se solicita complementar el documento y mantenerlo actualizado, organizarlo en un banco de preguntas y respuestas.

- vii. Respecto al punto decimo de “propuestas para la prestación de servicios”, centralizar la base de datos y formar un repositorio mucho más extenso y completo.
  - viii. Respecto al punto décimo segundo de “propuestas para la prestación de servicios”, el Centro de atención telefónica Call center debe ser una ayuda valiosa en este momento donde la comunicación hacia el usuario es fundamental, cabe anotar la importancia de capacitación al personal del Call center para no presentar contradicciones de procedimiento ante los usuarios que soliciten algunos servicios. Por ejemplo, en vacunación.
- b. Frente a lo anterior Aliansalud responde:
- i. 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.
  - ii. Se agradece el trabajo del CCCS y se reconoce la importancia de sus aportes y espacios de deliberación.

**6. Varios.**

- a. Margarita señala que Aliansalud EPS 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 Aliansalud en el año 2019.	Aliansalud EPS
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
Envío de los perfiles de los participantes para la reunión del 4 de junio	Margarita
Envío del cuadro de experiencias de servicio para la reunión del 4 de junio	Margarita

**IV. PROXIMA REUNIÓN**

Se concretará en el segundo semestre del año, una vez el CCCS cuente con los documentos de que tratan los compromisos establecidos.

**V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA 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. Solicitar que los ingenieros de sistemas compilen la información de los usuarios
3. 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.
4. El CCCS solicita trabajar juntamente con Aliansalud y Bienestar para la mejora de los servicios y de la comunicación a los usuarios.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

<b>VI. FIRMA ASISTENTES</b>		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Stella Sandoval Carlos González Fernando Marín	
PARTICIPANTES ALIANSALUD EPS	Margarita Ardila	
PARTICIPANTE ALIANSALUD EPS (Coordinadora Oficina)	Claudia Patricia Gil	
<b>VII. Hora terminada la Reunión</b>		
10.55 am		