

ACTA No. 010

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
25/6/2020	Webex Meetings	9:30 am

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

Objetivo

Generar un acercamiento entre el Comité de calidad y control social (CCCS) de la Asociación de usuarios de Aliansalud (ASU) y la Unidad médica y de Diagnóstico (UMD) IPS, dándole a conocer a esta última las funciones y actividades que desarrolla el Comité, así como las solicitudes que este plantea a Aliansalud y sus IPS asociadas.

Orden del día.

1. Saludo y apertura
2. Marco estratégico
3. Plan de acción 2020 Comité de calidad y control social
4. Solicitudes generales
5. Varios

II. ASUNTOS TRATADOS

1. El saludo y apertura estuvo a cargo de Carlos González miembro del CCCS quién planteó el objetivo de la reunión y presentó a los demás miembros del Comité, destacando la labor que este ha venido desarrollando en los últimos años. Dio la bienvenida al personal de Aliansalud y la Unidad Médica y de Diagnóstico IPS presentes, manifestándoles la existencia de una plena disposición para colaborar con ellos.
2. El marco estratégico fue abordado por Stella Sandoval (CCCS) a través de los siguientes puntos:
 - Misión de la Asociación de usuarios de Aliansalud (ASU).
 - Visión de la ASU.
 - Alcance del control social en salud.
 - Principios de la ASU.
 - Organización de la Asociación.
 - Plan de acción ASU 2020 - Ejes estratégicos.Stella Sandoval reiteró el espíritu de trabajo y colaboración que anima al CCCS de tal forma que se pueda desarrollar un esfuerzo conjunto con Aliansalud y sus IPS para la mejora en la prestación de los servicios a los usuarios.
3. Lo concerniente al Plan de acción 2020 fue expuesto por Carlos González quien anotó que el CCCS básicamente desarrolla su accionar dentro del 4° Eje estratégico denominado "Control social en salud", teniendo esto presente desarrollo los siguientes puntos:
 - Plan de acción ASU 2020 – Ejes estratégicos-
 - Objetivo del eje estratégico 4- Control social en salud.
 - Actividades a cargo del CCCS en el 2020:

- Verificar las medidas para la disminución de los motivos de reclamo; Entradas, actividades, salidas, resultados, impacto. Avances a mayo de 2020 en la verificación de las medidas para la disminución de los motivos de reclamo. Alcance del informe de verificación de las medidas para la disminución de los motivos de reclamo. Ejemplo de análisis de las subcausales de una causal.
- Verificar las medidas para la mejora de la calidad de los servicios de la oficina de atención de Aliansalud EPS; Entradas, actividades, salidas, resultados, impacto. Avances a mayo de 2020 de la verificación de las medidas para la mejora de la calidad de los servicios de la oficina de atención de Aliansalud EPS.
- Verificar las condiciones de prestación de los servicios; Entradas, actividades, salidas, resultados, impacto. Avances a mayo de 2020 de la verificación de las condiciones de prestación de los servicios.

Dentro de este último punto Stella Sandoval ilustró el alcance del documento “Solicitudes de información a la comunidad usuaria y propuestas para la atención en salud con ocasión de la emergencia sanitaria por el Covid 19. Versión 2”. Manifestó que este surgió de las modificaciones sugeridas por la ASU al documento base elaborado por Aliansalud denominado “Guion de acceso a los servicios de salud durante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid 19. Versión 1”, indicó que se habían presentado observaciones, preguntas y solicitudes referentes a 14 de las 29 respuestas incluidas en este guion, además de plantearse una propuesta para la prestación de servicios y su comunicación a los usuarios en temas como solicitud y entrega de medicamentos, consideraciones para la atención en sede, educación y cuidado en tiempos de pandemia, gestión de cuotas moderadoras, tele consulta, call center, carta de derechos.

Carlos González terminó su exposición indicando que si bien existen otras dos actividades a cargo del CCCS como eran la participación en ejercicios de control social y realización de actividades relacionadas con la calidad y el control social en salud, en lo transcurrido del año 2020 no se han presentado requerimientos al respecto.

4. El tema de solicitudes generales fue abordado por Fernando Marín, quien desarrolló las siguientes solicitudes planteadas por el Comité a Aliansalud y sus IPS asociadas:
 - La necesidad de definir metas anuales a alcanzar para disminuir el número de inconformidades planteadas por los usuarios, de tal forma que existan compromisos medibles.
 - Ampliar los recursos de los Call center y entrenar permanentemente a su personal en las nuevas formas de suministro de los servicios y atención de los usuarios.
 - Establecer protocolos y procedimientos para las formas de comunicación y atención electrónica.
 - Con motivo de la emergencia sanitaria, actualizar las encuestas y demás instrumentos de medición de la satisfacción del usuario.
 - La necesidad de preparar y mantener actualizados los planes de contingencia (más allá de la definición de medidas de contingencia) cuya puesta en marcha facilite brindar los servicios adecuadamente.
 - De manera sistemática involucrar en el diseño de sus procesos y protocolos consideraciones de servicio al cliente.

5. La doctora Maya Marcela Schlieff, hizo su presentación como directora de la Unidad Médica y de Diagnóstico IPS, indicó que antes de llegar a esta posición había desempeñado otros cargos en Aliansalud. Manifestó que esta nueva IPS tuvo un buen arranque a comienzos del presente año, agregó que el tema del Covid 19 había ocasionado diversas dificultades, acotó que su IPS puso en marcha la actividad de vacunación tanto en la sede como a domicilio (no solo para afiliados a Aliansalud sino también para los mayores de 60 años que se encuentren presentes en el domicilio). En cuanto al servicio de visita médica domiciliaria aclaró que este debió ser suspendido ya que 13 de los 19 médicos que apoyaban el mismo debieron aislarse debido a un caso positivo de Covid 19 dentro del personal que laboraba en el programa, anotó que a partir del 1 de junio se reiniciaría dicho servicio. Manifestó que se habían presentado algunos inconvenientes en el tema de disponibilidad de agenda de citas médicas en algunas especialidades pero que los mismos se han estado solucionando y que en términos generales la IPS estaba presentando un buen funcionamiento.

III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
Remitir a la Unidad Médica de Diagnóstico el documento "Solicitudes de información a la comunidad usuaria y propuestas para la atención en salud con ocasión de la emergencia sanitaria por el Covid 19. Versión 2" que elaboró el CCCS de la ASU, para su análisis y respuesta.		Margarita Ardila
IV. PROXIMA REUNIÓN		
No se fijó fecha		
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
Margarita Ardila aclaró que los 5 ejes estratégicos trabajados por la ASU fueron implementados teniendo en cuenta la política de participación social en salud expresada en la Resolución 2063 de 2017 del Ministerio de salud y protección social.		
VI. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS
ASOCIACIÓN DE USUARIOS Comité Calidad y Control Social (CCCS)	Carlos Ernesto González Soler Stella Sandoval Rubiano José Fernando Marín Varón	
PARTICIPANTES ALIANSALUD EPS	Margarita Ardila Yenny Fernanda Olave	
UNIDAD MÉDICA Y DE DIAGNÓSTICO IPS	Maya Marcela Schlieff Sandra Patricia Benavides Leidy Fernanda Hernández	
VII. Hora terminada la Reunión		
11:15 am		