

ACTA No. 14

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
23 de septiembre de 2020	Microsoft Teams	9:00 am

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) y fijar compromisos para lo que resta del año.

ORDEN DEL DÍA:

1. Presentación del informe del primer semestre de ejecución del *Plan de Acción ASU 2020 – Eje Estratégico No.4: Control Social*, a cargo del Comité de Calidad y Control Social (CCCS).
2. Respuesta de Aliansalud al resumen “*Temas pendientes a tratar con Aliansalud EPS en el segundo semestre de 2020*”, preparado por el CCCS como ayuda de memoria para la reunión.
3. Consideraciones del CCCS a la respuesta de Aliansalud, fechada el 3 de septiembre de 2020, a los informes de PQR análisis año 2019 y al texto “*Solicitud de información a la comunidad usuaria y propuestas para la atención en salud con ocasión a la emergencia sanitaria por el Covid-19*”, documentos presentados por el CCCS.
4. Varios.

II. ASUNTOS TRATADOS

1. **Presentación del informe del primer semestre de ejecución del Plan de Acción ASU2020 – Eje Estratégico No.4: Control Social.**
 - a) Los miembros del CCCS señalan los logros conseguidos en el primer semestre de 2020, en las actividades propuestas:
 - 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.
 - 4.2. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para mejorar la calidad de los servicios que brinda la Oficina de Atención de Aliansalud.
 - 4.3 Verificar el cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios de salud, de las medidas de bioseguridad y de los protocolos de atención expedidos por las instancias gubernamentales; verificar la divulgación amplia y oportuna de la información que requiere la comunidad usuaria para el acceso y la atención en salud.
 - 4.4. Participar en los ejercicios de control social convocados por la SDS o los demás entes de control.
 - 4.5. Atender solicitudes y realizar otras actividades relacionadas con la calidad y el control social de la atención en salud por parte de Aliansalud EPS.
 - b) Margarita Ardila presenta, para la consideración de los miembros del CCCS, las propuestas de fechas para las reuniones que deben hacerse en el segundo semestre del año con las IPS, la Oficina de Atención al Usuario y con Aliansalud. Aclara igualmente que antes de dar como definitivas las fechas propuestas, estas deben concertarse también

con las IPS. Dichos encuentros a programar hacen parte de las tareas propuestas para culminar satisfactoriamente las actividades 4.1, 4.2 y 4.3.

- c) En el marco de la actividad 4.2, respecto a la necesidad de aclaración de los indicadores NPS de la Oficina de Atención al Usuario, Margarita Ardila se refiere a la respuesta de Aliansalud EPS. Ante la dificultad de analizar las cifras de manera virtual, Margarita Ardila ofrece tener una reunión exclusivamente para dicho tema. Stella Sandoval se compromete a presentar un escrito en el que se explique con claridad porqué se considera que hay diferencia en las cifras.
- d) Carlos González anota que los indicadores NPS no son amigables, les falta el argumento y no resulta fácil su análisis para verificar su aporte a la mejora de los servicios.

2. Respuesta de Aliansalud al resumen “Temas pendientes a tratar con Aliansalud EPS en el segundo semestre de 2020”.

- a) Margarita Ardila presenta un archivo PDF con las respuestas a los distintos temas pendientes (inquietudes y compromisos), los cuales se documentaron a partir de las actas de reuniones con miembros de la ASU números 5,6,7,8 y 9.
- b) Stella Sandoval pregunta por la ubicación en la página Web del documento denominado “*Guion de acceso a los servicios de salud durante la emergencia sanitaria ocasionada por Covid-19 – Versión 1*”. Jenny Olave responde que se encuentra en la sección ABC del Covid y en Preguntas Frecuentes. En todo caso, Jenny Olave se compromete a aclarar la ubicación precisa.

3. Consideraciones del CCCS a la respuesta de Aliansalud a los informes de PQR análisis año 2019 y al texto “Solicitud de información a la comunidad usu ari a y propuestas para la atención en salud con ocasión a la emergencia sanitaria por el Covid -19”.

- a) Margarita Ardila se refiere al archivo con la respuesta (que ya había sido entregado al CCCS el 3 de septiembre), el cual está organizado en los siguientes temas:
 - Bienestar PQR -2019
 - Oficina de Atención al Usuario PQR -2019
 - Aliansalud PQR – 2019
 - Solicitudes Generales
 - Guion Preguntas Covid-19
 - Propuestas para la prestación de los servicios
- b) Los miembros del CCCS reconocen y agradecen el tiempo y esfuerzo de la EPS para la preparación y entrega de las respuestas a los diversos temas de interés de la ASU en la coyuntura actual, por la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19. Se estima que las respuestas contienen información relevante muy valiosa que evidencia las acciones de mejora implementadas por la EPS para el suministro de servicios con calidad y oportunidad.
- c) Sin embargo, respecto a las respuestas sobre las acciones de mejora adelantadas Carlos González y José Fernando Marín reiteran su solicitud de contar con cifras y datos numéricos (indicadores) que den cuenta de las magnitudes de las actividades. Stella Sandoval anota que es de interés del CCCS conocer, por ejemplo, cuántas personas se capacitaron en atención humanizada, cuántas auditorías o con qué frecuencia se realizan dichas auditorías, en qué porcentaje disminuyó el tiempo de espera para la atención presencial, etc. Los miembros del CCCS coinciden en que dicha cuantificación aporta información valiosa para adelantar sus actividades de participación ciudadana y control social en salud, encaminadas a medir las mejoras y evaluar su impacto en la atención.

José Fernando Marín argumenta que ya es hora de salirse de la fase propositiva y empezar a analizar el impacto de las medidas implementadas.

- d) De otra parte, los miembros del CCCS consideran que algunas de las respuestas anotadas son generalistas, como la que trata la actualización de las encuestas de satisfacción, para tomar en consideración las nuevas formas de atención (la respuesta de la EPS no menciona que se vayan actualizar las encuestas y el CCCS considera que una casilla para comentarios que permita colocar texto libre no es suficiente).
- e) El CCCS refiere que planteará sus impresiones a las respuestas dadas por Aliansalud EPS en las distintas reuniones que quedan por definir para el presente año, según apliquen. Por ejemplo, con Bienestar IPS se tratarán los temas que atañen a dicho prestador.

4. Varios.

- a) Stella Sandoval señala que las llamadas al Call Center de Bienestar contemplan únicamente cuatro (4) opciones predeterminadas que no permiten otras solicitudes diferentes.
- b) Stella Sandoval se refiere a dos situaciones del procedimiento de entrega de medicamentos a domicilio:
 - a. No hay una delimitación clara del horario de entrega de las medicinas ni una información de dicho tema (en la página Web de Aliansalud EPS o en alguna parte) que les permita a los usuarios tener claridad al respecto.
 - b. Cuando una entrega de medicamentos a domicilio se encuentra en trámite de alistamiento/entrega, el software NO permite el ingreso de una nueva solicitud, lo cual claramente es una barrera de acceso al servicio, máxime para casos de nuevos medicamentos urgentes que no dan espera a los trámites administrativos de la entrega anterior.
- c) Margarita Ardila toma nota al respecto, para dar respuesta.

III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
1.	Entregar respuesta sobre las fechas de las reuniones del segundo semestre de 2020.	Miembros del CCCS
2.	Informar las fechas definitivas para las reuniones pendientes.	Margarita Ardila
3.	Presentar escrito que explique por qué se considera que hay diferencia en las cifras de NPS entregadas el año pasado y las de este año.	Stella Sandoval
4.	Clarificar el tema de diferencia de cifras del numeral anterior.	Margarita Ardila
5.	Aclarar la ubicación en la página Web del documento denominado “ <i>Guion de acceso a los servicios de salud durante la emergencia sanitaria ocasionada por Covid-19 – Versión 1</i> ”	Jenny Olave
6.	Respuesta a las inquietudes planteadas en el punto “Varios”	Margarita Ardila
IV. PROXIMA REUNIÓN		
Por determinar, según se amerite.		
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
1) Las presentadas en Varios		
VI. FIRMA ASISTENTES		
INTEGRANTES	NOMBRES	FIRMAS

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS – ACTA DE REUNIÓN

ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS	Stella Sandoval Carlos González Fernando Marín	
PARTICIPANTES EPS	Margarita Ardila Jenny Fernanda Olave	
PARTICIPANTES IPS	-	
VII. Hora de terminación		
11:00 am		