

COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL (CCCS)

**PRESENTACIÓN A LA UNIDAD MEDICA
Y DE DIAGNOSTICO IPS (UMD)**

Junio de 2020

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

CONTENIDO

- I. Marco estratégico**
- II. Plan de Acción 2020**
- III. Solicitudes generales**

I. Marco Estratégico

MISIÓN DE LA ASU

Velar porque se cumplan las condiciones de **calidad, trato digno y oportunidad de los servicios**

Direccionar las **sugerencias, inquietudes, quejas y reclamos** de los usuarios

Defender los **derechos** de los afiliados a Aliansalud EPS y promover el cumplimiento de sus **deberes**.

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

VISIÓN DE LA ASU

Con sus
actuaciones
la ASU
espera

*haber
aportado a*



la **calidad** de la
prestación de los
servicios y la
atención en salud

*a través de la
participación y el
control social al*



cumplimiento de los
derechos y
deberes de los
usuarios

suministro de
servicios médicos
confiables,
seguros, oportunos
y prestados con
calidez

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

ALCANCE DEL CONTROL SOCIAL EN SALUD

Forma de **participación** ciudadana

que le permite a la sociedad



influir en las condiciones de modo, tiempo y lugar de la **gestión en salud**

con el fin de



regularla, orientarla y reorientarla

hacia



- ✓ El logro de **objetivos** propuestos
- ✓ La utilización eficiente y transparente de **recursos**
- ✓ La prestación equitativa de **servicios de salud**
- ✓ El cumplimiento de los **fines sociales** del Estado

Adaptado de la Carta de Derechos y deberes del Afiliado y del Paciente en el SGSSS – ALIANSALUD EPS

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Ética - Adhesión voluntaria y gestión democrática por parte de los asociados -
Educación, formación e información permanentes - Cooperación

PRINCIPIOS DE LA ASU

VALORES DE LA ASOCIACIÓN



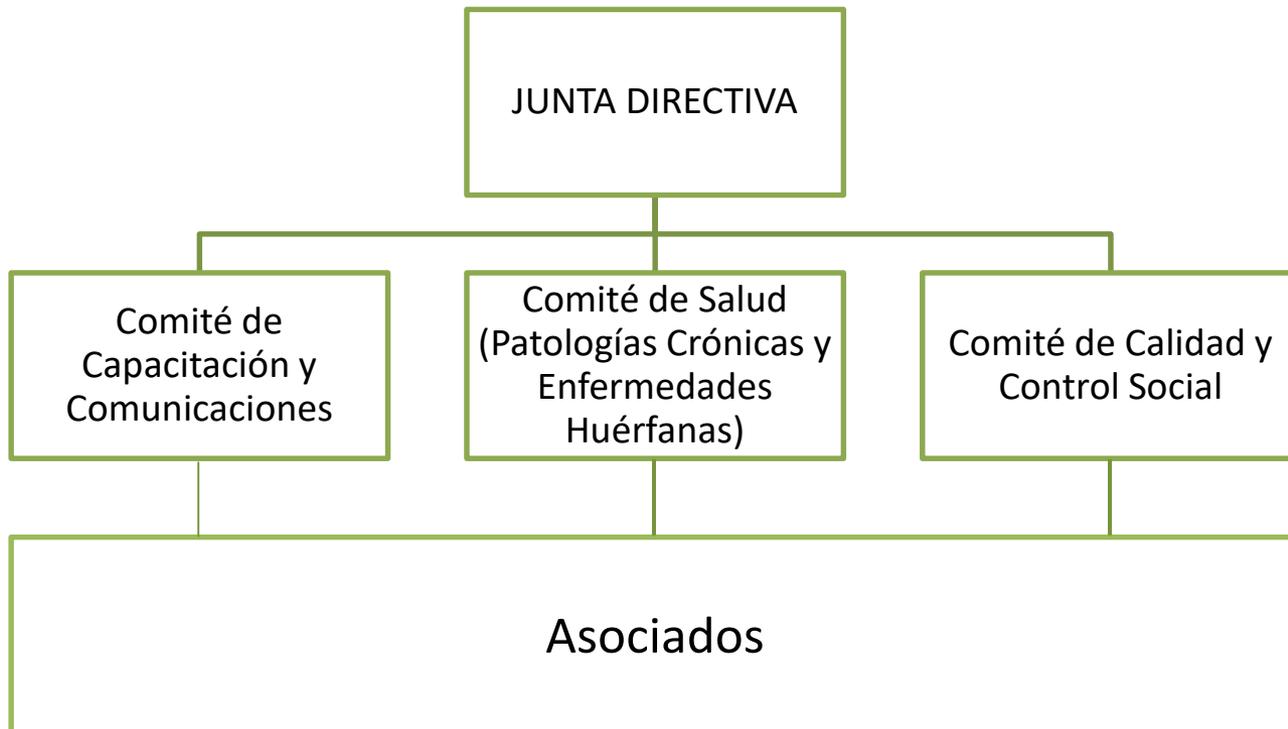
VALORES DE LOS ASOCIADOS

Autoayuda - Democracia
Igualdad - Equidad -
Solidaridad

Honestidad - Apertura
Responsabilidad social - Solidaridad -
Respeto - Cortesía - Gracitud

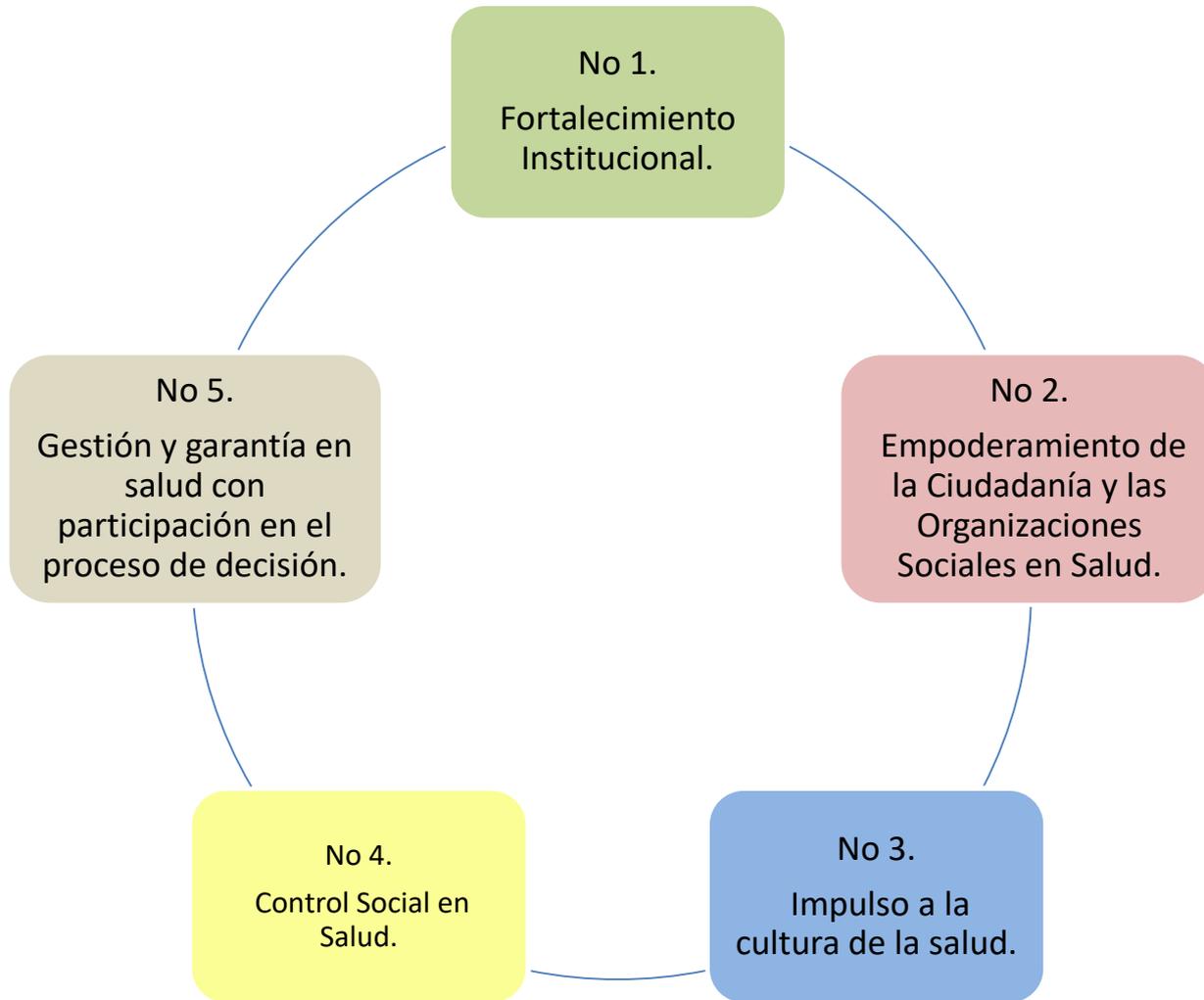
ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

ORGANIZACIÓN DE LA ASOCIACIÓN



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

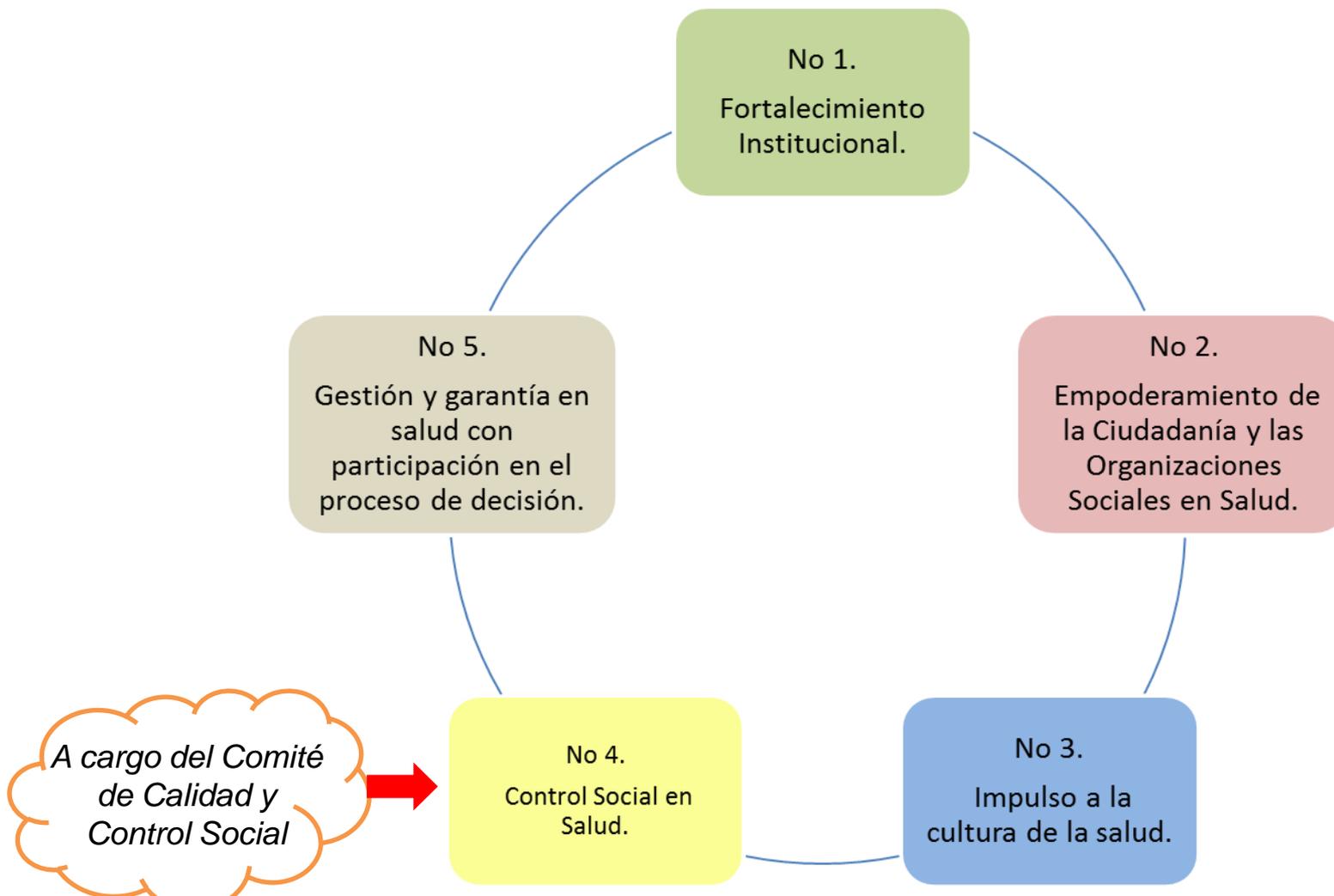
PLAN DE ACCIÓN ASU 2020 – Ejes Estratégicos



ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

II. PLAN DE ACCIÓN 2020 DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL (CCCS)

PLAN DE ACCIÓN ASU 2020 – Ejes Estratégicos

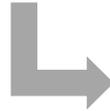


ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

OBJETIVO DEL EJE ESTRATÉGICO 4. “CONTROL SOCIAL EN SALUD”

Las actividades de **control social en salud**

están encaminadas a



mejorar los **resultados** en salud y las **experiencias** de los usuarios

a través de



la **vigilancia y control** de la prestación de los **servicios** y la entrega de **medicamentos** por parte de la EPS y la red de prestadores contratada para tal fin

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

ACTIVIDADES A CARGO DEL CCCS EN EL 2020

EJE ESTRATÉGICO No. 4. Control Social en Salud

4.1. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción con los servicios

4.2. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para mejorar la calidad de los servicios

4.3. Verificar el cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios

4.4. Participar en los ejercicios de control social convocados por la SDS

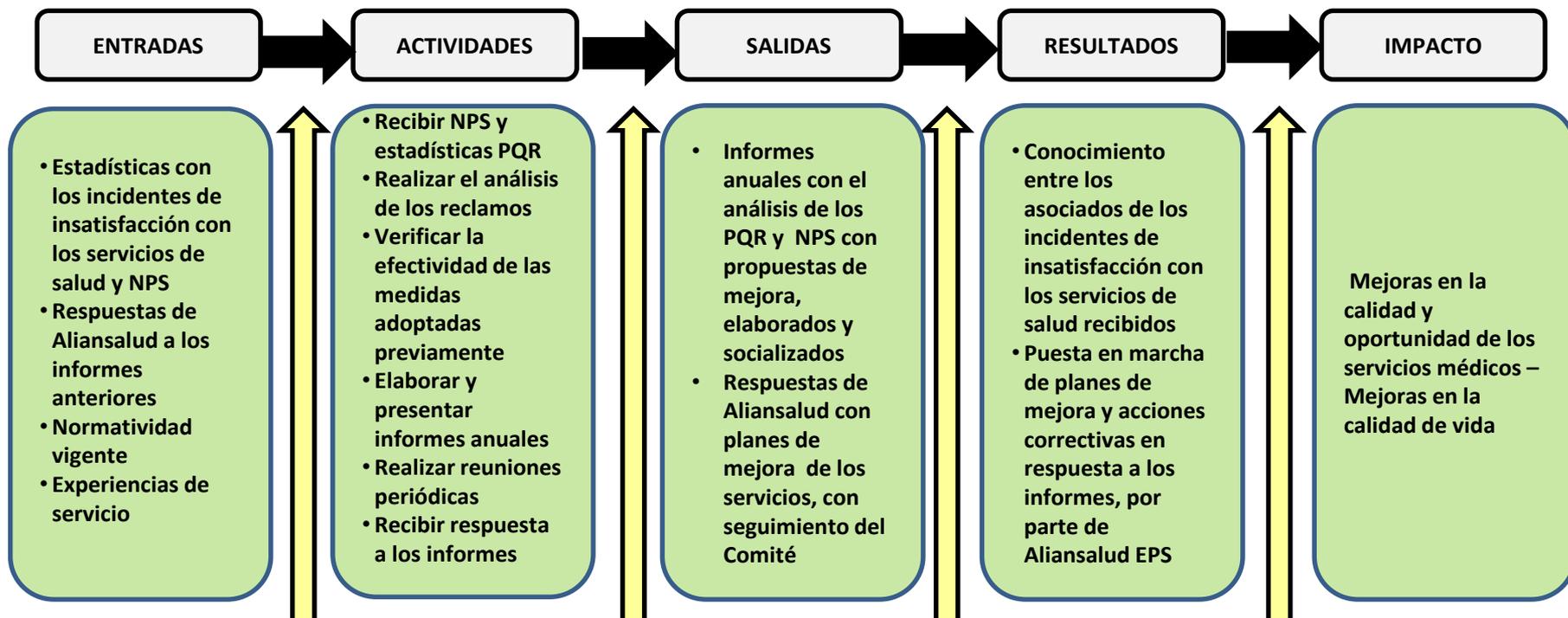
4.5. Atender solicitudes y realizar actividades relacionadas con la calidad y el control social en salud

ACTIVIDADES A CARGO DEL CCCS

EJE ESTRATÉGICO No. 4. Control Social en Salud

- 4.1. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción con los servicios
- 4.2. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para mejorar la calidad de los servicios
- 4.3. Verificar el cumplimiento de las condiciones de la prestación de los servicios
- 4.4. Participar en los ejercicios de control social convocados por la SDS
- 4.5. Atender solicitudes y realizar actividades relacionadas con la calidad y el control social en salud

4.1 VERIFICAR LAS MEDIDAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE RECLAMO



SUPUESTOS: las estadísticas de incidentes de insatisfacción con los servicios de salud que se analizan corresponden a las cifras oficiales que remite Aliansalud EPS a las autoridades gubernamentales y a los entes de control

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

AVANCES A MAYO 2020 EN LA VERIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE RECLAMO

- Preparación y entrega de los informes PQR 2019 de:
 - Bienestar Chapinero
 - Bienestar Colina
 - Aliansalud (Oficina de Atención y otros servicios como gestión Mipres y servicios a domicilio)
- Socialización de los informes de Chapinero y Colina con Bienestar IPS y Aliansalud EPS
- Socialización del informe de Aliansalud EPS

ALCANCE DEL INFORME DE VERIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LOS MOTIVOS DE RECLAMO

El documento con el análisis del comportamiento global de las PQR reportadas en un año para una IPS de atención básica ambulatoria tiene el siguiente alcance:

1. Resumen de los hallazgos.
2. Número total de incidentes reportados en el año.
3. Número total de incidentes A+AE (aceptados (A) o aceptados excepcionalmente (AE)) y su porcentaje respecto al número total de incidentes.
4. Principales motivos de insatisfacción de las PQR A+AE en el año.
5. Análisis de las causales de insatisfacción reportadas por los usuarios en el año con respecto a las informadas en los años anteriores.
6. Subcausales por las cuales se reportaron PQR A+AE en el año y propuestas del Comité de Calidad y Control Social para la disminución de los motivos de insatisfacción.
7. Conclusiones y solicitudes generales

EJEMPLO DE ANÁLISIS DE LAS SUBCAUSALES DE UNA CAUSAL

CAUSAL REAL	CANTIDAD A+EA	SUBCAUSAL	CANTIDAD A+EA	% CON RESPECTO A LA CANTIDAD DE E+EA DE LA CAUSAL REAL
INCONS. AGENDAMIENTO INST. POS	86	NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA ESPECIALIDAD SOLICITADA	42	49%
		INCONF. POR CANCELACION DE CITA	37	43%
		NO OPORTUNIDAD DE CITA SEGUN NUEVO POS	4	5%
		INCONF. POR REUBICACION DE CITA	3	3%
SUBCAUSAL	PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL		RESPUESTA DE ALIANSALUD EPS	
NO DISPONIBILIDAD DE AGENDA PARA ESPECIALIDAD SOLICITADA	<ul style="list-style-type: none"> • Dar cumplimiento a la normatividad referente a los tiempos máximos para asignación de citas. • Establecer las ramas de la medicina especializada que generan problemas debido a su menor disponibilidad de profesionales para agendamiento de citas, determinando la conveniencia de establecer convenios con IPS que tengan profesionales que puedan cubrir las necesidades. • Se requiere tener conocimiento de los resultados que generaron las comunicaciones dirigidas a los prestadores de salud solicitándoles el cumplimiento de la normatividad que exige mantener agendas abiertas para la asignación de citas de medicina especializada y medicina general la totalidad de días del año. De ser bajos los resultados, indicar las medidas a adoptar para alcanzar un impacto positivo en este problema que ha sido reiterativo en los últimos años. • Medición de la efectividad del Monitoreo, 2 veces al día, implementado desde el Call Center. • Medición del Impacto del mantenimiento de la agenda, en tiempos inferiores a lo contemplado en la normatividad vigente. Seguimiento de apertura de agendas a 6 meses con monitoreo diario • Cumplimiento del Indicador de la semaforización diaria para seguimiento y generación de alerta • Evaluación de la labor del analista de agendas, sobre validación de causales de cancelación sin notificación previa a un mes. • impacto del proceso de escalonamiento o (lista de espera), donde se gestionan los casos reportados desde Call Center y las diferentes vías de notificación. • Asegurar y revisar que se informa oportunamente a los usuarios sobre cancelaciones de citas, para evitar desplazamientos y pérdidas de tiempo. • Promover la actualización permanente de los datos de los usuarios y continuar con las acciones pedagógicas respecto a la obligación de los usuarios de informar cancelaciones de citas 			
INCONF. POR CANCELACION DE CITA				
NO OPORTUNIDAD DE CITA SEGUN NUEVO POS				
INCONF. POR REUBICACION DE CITA				

ACTIVIDADES A CARGO DEL CCCS

EJE ESTRATÉGICO No. 4. Control Social en Salud

4.1. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción con los servicios

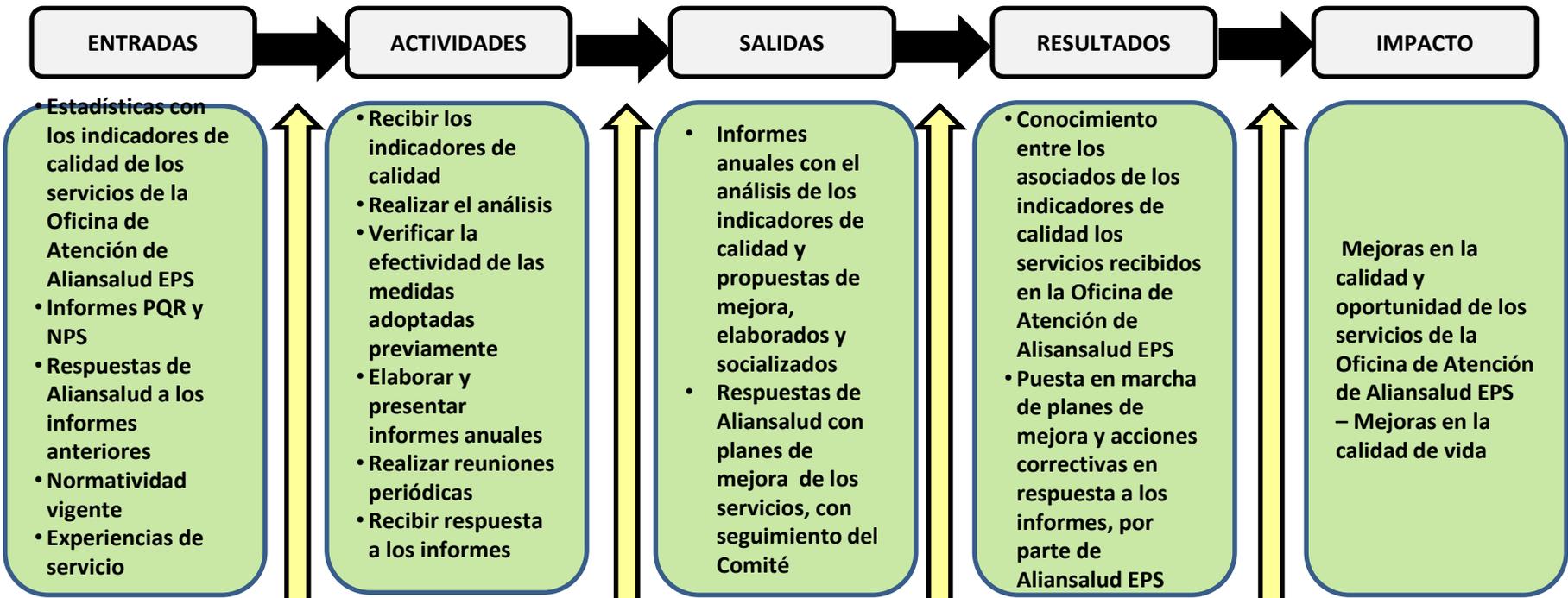
4.2. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para mejorar la calidad de los servicios

4.3. Verificar el cumplimiento de las condiciones de la prestación de los servicios

4.4. Participar en los ejercicios de control social convocados por la SDS

4.5. Atender solicitudes y realizar actividades relacionadas con la calidad y el control social en salud

4.2. VERIFICAR LAS MEDIDAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN DE ALIANSALUD EPS



SUPUESTOS: la información de los indicadores de calidad de la Oficina de Atención de Aliansalud se recibe con un nivel de detalle que permite realizar análisis específicos y relevantes

AVANCES A MAYO 2020 DE LA VERIFICACIÓN DE LAS MEDIDAS PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN DE ALIANSALUD EPS

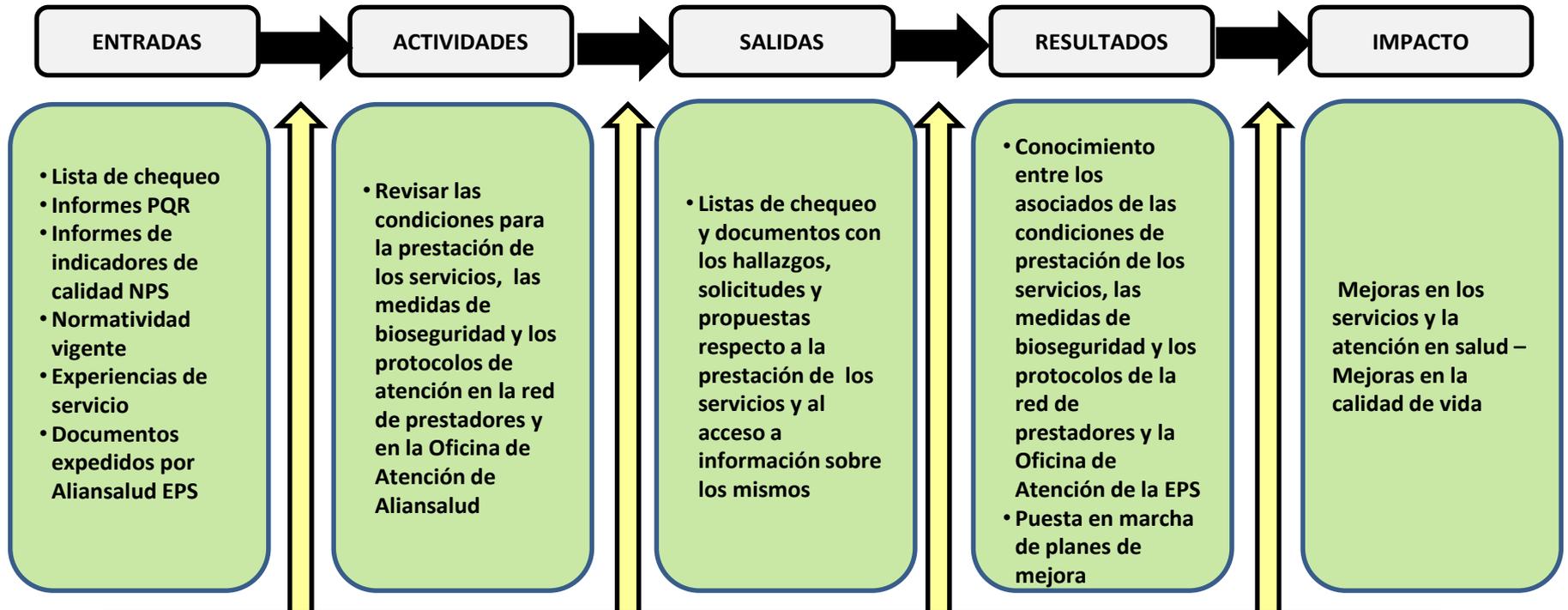
- Estudio de estadísticas e informes de indicadores de calidad de años anteriores
- Conocimiento de la información de indicadores divulgada en la página Web de Aliansalud EPS

ACTIVIDADES A CARGO DEL CCCS

EJE ESTRATÉGICO No. 4. Control Social en Salud

- 4.1. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción con los servicios
- 4.2. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para mejorar la calidad de los servicios
- 4.3. Verificar el cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios
- 4.4. Participar en los ejercicios de control social convocados por la SDS
- 4.5. Atender solicitudes y realizar actividades relacionadas con la calidad y el control social en salud

4.3 VERIFICAR LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS



SUPUESTOS: conocimiento por parte de Aliansalud EPS y de su red de prestadores de la normatividad vigente en materia de atención en salud; divulgación amplia entre el personal administrativo y médico de la normatividad y los protocolos de atención

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

AVANCES A MAYO 2020 DE LA VERIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

- ✓ Estudio de la normatividad expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social sobre la prestación de los servicios de salud durante la emergencia sanitaria por el Covid-19.
- ✓ Estudio del documento “*Guión de acceso a los servicios de salud durante la emergencia sanitaria ocasionada por el Covid-19 – versión 1*”.
- ✓ Preparación, entrega y 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*”.
- ✓ Participación en el encuentro con Aliansalud EPS acerca del suministro de los servicios médicos y la atención a los usuarios con motivo de la emergencia sanitaria; presentación de las estadísticas PQR 2019 y primer trimestre 2020. Resolución de inquietudes de los usuarios y presentación de propuestas por parte de los asociados.

ALCANCE 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”

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
 - i. Observaciones, preguntas o solicitudes a 14 de las 29 respuestas de Aliansalud EPS (numerales 1, 4, 5, 7, 9, 13, 15, 17, 18, 19, 21, 25, 28 y 29)

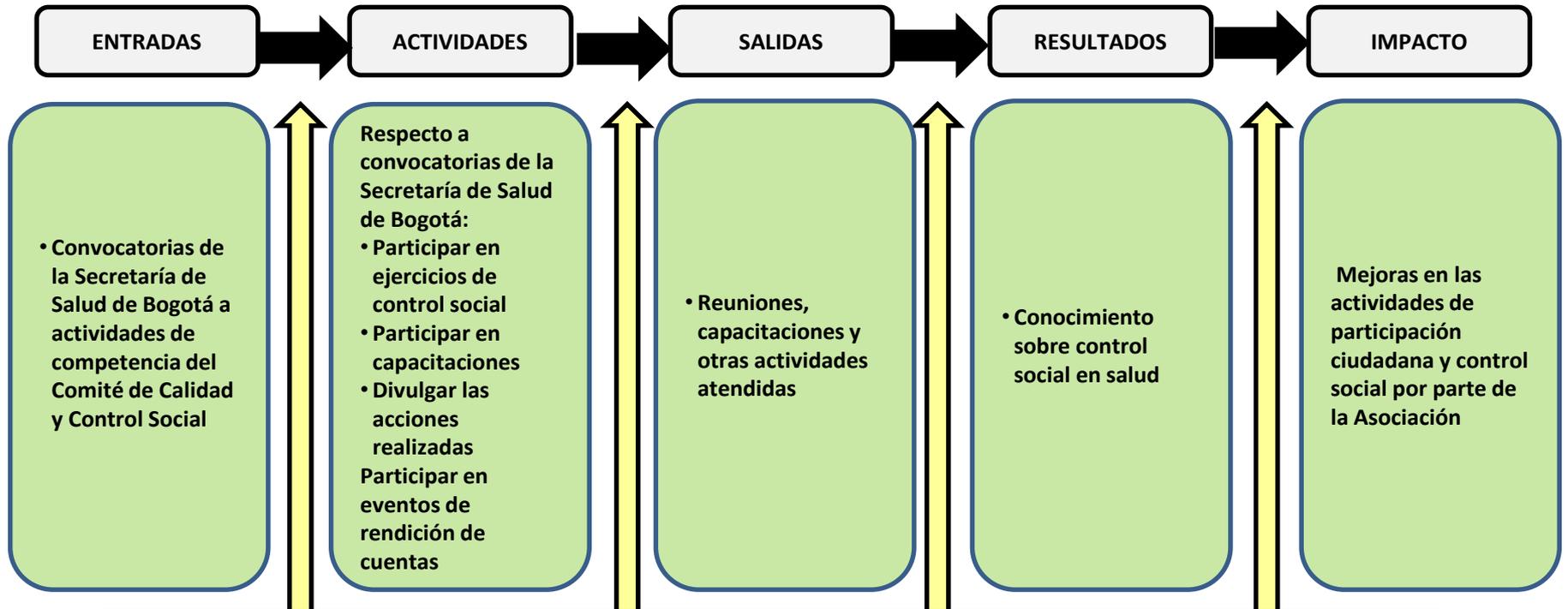
2. **Propuestas para la prestación de los servicios y para su comunicación a la comunidad usuaria**
 - i. Solicitud y entrega de medicamentos
 - ii. Consideraciones para la atención en sede
 - iii. Educación y cuidado en tiempos de pandemia
 - iv. Gestión de cuotas moderadoras
 - v. Tele consultas
 - vi. Call center
 - vii. Carta de derechos

ACTIVIDADES A CARGO DEL CCCS

EJE ESTRATÉGICO No. 4. Control Social en Salud

- 4.1. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción con los servicios
- 4.2. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para mejorar la calidad de los servicios
- 4.3. Verificar el cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios
- 4.4. Participar en los ejercicios de control social convocados por la SDS
- 4.5. Atender solicitudes y realizar actividades relacionadas con la calidad y el control social en salud

4.4. PARTICIPAR EN EJERCICIOS DE CONTROL SOCIAL



SUPUESTOS: las convocatorias responden a las funciones y competencias del Comité de Calidad y Control Social

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

4.4. PARTICIPAR EN EJERCICIOS DE CONTROL SOCIAL

No se han presentado avances por cuanto no ha habido requerimientos al respecto

ACTIVIDADES A CARGO DEL CCCS

EJE ESTRATÉGICO No. 4. Control Social en Salud

4.1. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción con los servicios

4.2. Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para mejorar la calidad de los servicios

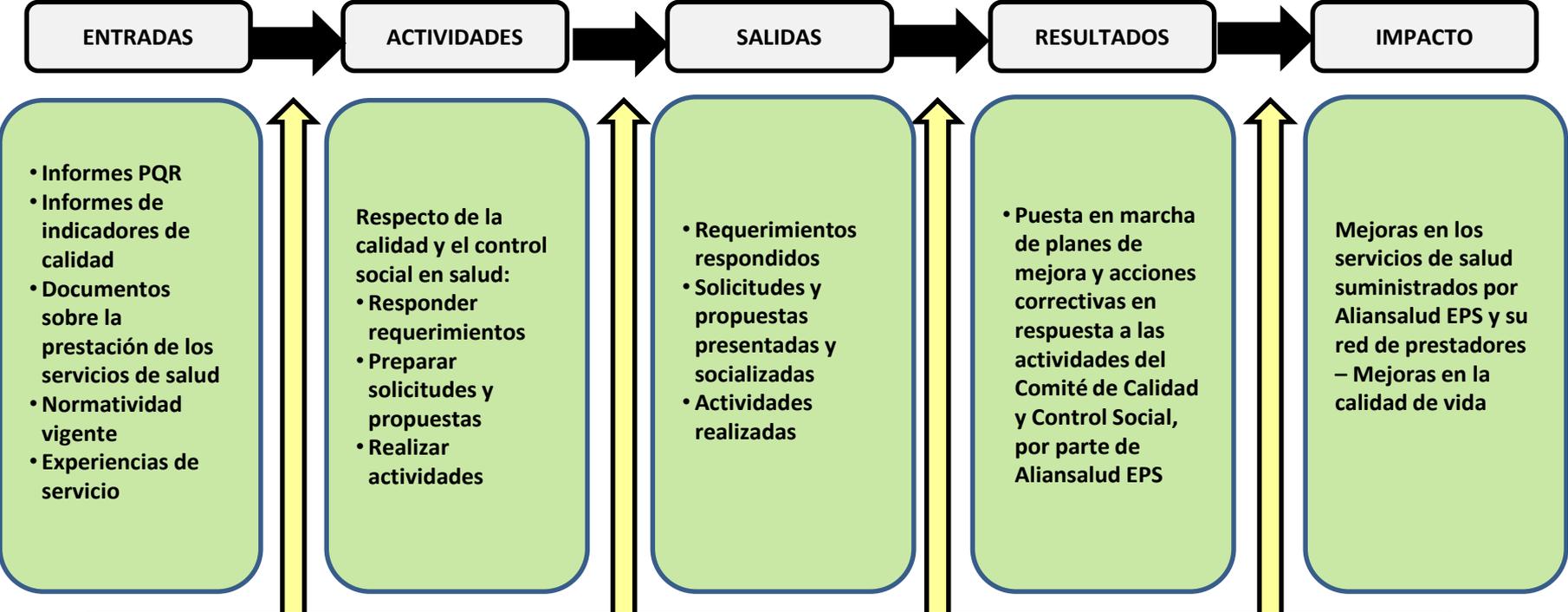
4.3. Verificar el cumplimiento de las condiciones de prestación de los servicios

4.4. Participar en los ejercicios de control social convocados por la SDS.

4.5. Atender solicitudes y realizar actividades relacionadas con la calidad y el control social en salud

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

4.5 REALIZAR ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA CALIDAD Y EL CONTROL SOCIAL EN SALUD



SUPUESTOS: las solicitudes y actividades planteadas están en el marco de las funciones y competencias del Comité de Calidad y Control Social

4.5 REALIZAR ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA CALIDAD Y EL CONTROL SOCIAL EN SALUD

No se han presentado avances por cuanto no ha habido requerimientos al respecto

III. SOLICITUDES GENERALES

SOLICITUDES GENERALES A ALIANSALUD, BIENESTAR Y UMD

- i) **Definir metas anuales a alcanzar para disminuir el número de inconformidades planteadas por los usuarios**, de tal forma que existan compromisos medibles.
- ii) **Ampliar los recursos de los call center y entrenar permanentemente a su personal en las nuevas formas de suministro de los servicios y atención a los usuarios**, toda vez que ahora deben afrontar las funciones de las mesas de ayuda que antes eran presenciales.
- iii) **Establecer protocolos y procedimientos para las formas de comunicación y atención electrónicas**, por cuanto los usuarios requieren acuse de recibo de los correos electrónicos, así como respuestas oportunas a peticiones y asesoría, que cuando se hacían de manera presencial, en tiempo real se tenía certeza de su recibo y trámite. Abrir cuentas electrónicas exclusivas para Atención al Usuario en Bienestar y la Unidad Médica, a las cuales puedan recurrir los usuarios, en complemento de la atención al usuario de manera presencial. No basta con tener acceso a cuentas de autorización o al call center; hay situaciones que deben resolverse desde la mirada que hacen los asesores de atención al usuario.
- iv) **Con motivo de la emergencia sanitaria, actualizar las encuestas y demás instrumentos de medición de satisfacción del usuario**, por cuanto deben incluir consideraciones de calidad de las nuevas formas de atención por medios tecnológicos (como la calidad de la llamada telefónica, oportunidad y completitud del envío de los documentos resultantes de la tele-consulta, etc.), así como permitir el registro cuando el servicio por el cual se indaga en la encuesta no fue suministrado (por ejemplo, la IPS envía una encuesta para calificar una tele-consulta en nutrición que se programó pero no se llevó a cabo y tampoco se canceló). Adicionalmente, las preguntas deben permitir la medición de la satisfacción del usuario con las nuevas formas de suministro de los servicios y de atención a los usuarios, como las tele consultas.

SOLICITUDES A ALIANSALUD, BIENESTAR, UMD Y LA RED DE PRESTADORES

- i) **Insistimos en la necesidad de preparar y mantener actualizados planes de contingencia (más allá de la definición de medidas de contingencia) cuya puesta en marcha facilite brindar los servicios adecuadamente** ante situaciones que obliguen al cambio de prestadores, de trámites, de locaciones, de atención a distancia o de atención de un mayor cúmulo de usuarios, etc. Se solicita que dichos planes sean elaborados con base en la metodología de identificación, priorización y administración de posibles riesgos en los servicios y la atención a los usuarios (fallas en el acceso, calidad o oportunidad de los mismos).

- ii) **De manera sistemática involucrar en el diseño de sus procesos y protocolos consideraciones de servicio al cliente**, para que siempre, por ejemplo, los usuarios sean amplia y oportunamente informados sobre los cambios en los servicios, haya acuse de recibo de las comunicaciones electrónicas, disposición efectiva de canales telefónicos de atención, continuidad en los servicios para no terminar abruptamente los tratamientos, etc. En este sentido, que haya soluciones para el suministro efectivo de servicios médicos a los usuarios que únicamente cuentan con una línea telefónica fija y están en confinamiento obligatorio, para procesos como la entrega de fórmulas de medicamentos y la solicitud de su envío a domicilio.

Gracias

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS