

ACTA No. 006

| FECHA | LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN | HORA DE INICIO |
|---------------------|----------------------------|----------------|
| 15 de abril de 2021 | Microsoft Teams | 2:00 pm |

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

Realizar seguimiento a la ejecución del *Plan de Acción 2021 – 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. Saludo e introducción
2. Lectura de los estatutos de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS
3. Elección del coordinador del Comité de Calidad y Control Social
4. Presentación “Generalidades del Control Social en Salud”
5. Informe de la actividad 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”
6. Informe de la actividad 4.2 “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”
7. Informe de la actividad 4.3. “Participar en los ejercicios de control social en salud convocados por la SDS y los demás entes de control”
8. Informe de la actividad 4.4. “Aportar información de las actuaciones y participación del Comité de Calidad y Control Social, como insumo para los ejercicios de rendición de cuentas de la Asociación de Usuarios de la EPS”
9. Informe de la actividad 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”
10. Varios.

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

El saludo e introducción estuvo a cargo de la Orientadora de Servicio de Aliansalud, la señora Jenny Fernanda Olave Pardo, quien dio la bienvenida a los asistentes y a los nuevos miembros del Comité la señora Yuridia Gutiérrez Arévalo y Judith Quintero Tovar. Así mismo, destaca la labor que los miembros del Comité han venido desarrollando en los últimos años.

2. Lectura de los estatutos de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS

La señora Jenny, procede a dar lectura de la parte pertinente a los Comités de trabajo contenidos en los estatutos de la ASU de Aliansalud:

Artículo 25.- Comisiones o Comités de trabajo. La Asociación para el logro de sus objetivos, conformará las comisiones o comités de trabajo que estime pertinente, integradas por un número plural de usuarios, designados según voluntad e interés propios. Cada comité tendrá la facultad y responsabilidad frente a las actividades que desarrolle y tendrá un coordinador asignado por sus mismos miembros. Las comisiones de trabajo son instancias ejecutoras de las diferentes funciones de la Asociación de Usuarios, su funcionamiento, está enmarcado en los estatutos.

Parágrafo. - Cada comisión establecerá su reglamento de trabajo e internamente elegirán por y entre sus miembros, su coordinador, quien presentará el informe de gestión de la respectiva comisión ante la Asamblea de la Asociación y/o ante la Junta Directiva, cuando esta lo requiera.

Estas comisiones o comités estarán conformados por un número plural de usuarios, designados según voluntad e interés propios. Cada comisión o comité tendrá la facultad y responsabilidad frente a las actividades que desarrolle. El coordinador será asignado entre los miembros que lo conforman.

Las comisiones o comités tendrán las siguientes funciones y serán responsables de desarrollar las actividades que se relacionan a continuación:

Acto seguido se enuncian las funciones del Comité de Calidad y Control Social:

1. Activar la participación ciudadana y el control social para contribuir a que se brinden los servicios de salud con apego a los lineamientos, protocolos y demás normatividad vigente.
2. Realizar vigilancia y control de la calidad de los servicios médicos y el suministro de los medicamentos prescritos a los usuarios por parte de Aliansalud EPS y las IPS contratadas para tal fin.
3. Conocer y hacer seguimiento a estudios de satisfacción realizados por la EPS.
4. Identificar barreras de acceso a los servicios.
5. Formular propuestas y planes de mejora de la prestación de los servicios, desde el punto de vista de su oportunidad, eficiencia, eficacia y transparencia.
6. Crear y consolidar espacios de interacción y cooperación, (Usuarios - Aliansalud EPS - IPS) que fortalezcan capacidades para interactuar y deliberar democráticamente y garantizar así el derecho a la participación ciudadana y el control social.
7. Implementar mecanismos que permitan fortalecer el análisis de información para que esta contribuya a que se haga un manejo transparente de los asuntos y recursos públicos.
8. Participar en la elaboración del plan de acción y cronograma de trabajo.
9. Ejecutar y evaluar el cumplimiento del plan de acción y cronograma de trabajo.
10. Participar en espacios Distritales propios de su competencia.
11. Levantar actas de las actividades y reuniones que realicen y entregarlas periódicamente a la secretaría de la Asociación para su archivo.
12. **Aportar información de las actuaciones y participación del Comité de Calidad y Control Social, como insumo para los ejercicios de rendición de cuentas de la Asociación de Usuarios.**

Se solicita dejar el texto de la función No.12 como se resalta en negrilla y que en la lectura inicial no se ajustaba a la realidad.

3. Elección del coordinador del Comité de Calidad y Control Social

Fue elegido por los miembros del comité como su coordinador el señor Carlos Ernesto González Soler.

4. Presentación “Generalidades del Control Social en Salud”

A continuación, el señor Carlos González, aborda el tema con la ayuda de un PowerPoint elaborado por los miembros del CCCS, que invita a los asistentes a tratar las actividades a cargo del CCCS y el avance del plan de acción 2021. Las generalidades definen la forma como la *participación* ciudadana permite a la sociedad influir en las condiciones de modo, tiempo y lugar en 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

En este sentido, se puntualiza que el control social está encaminado a:

- Avanzar hacia la *garantía del goce efectivo* del derecho a la salud.
- Mejorar los *resultados* de los servicios y las *experiencias* de los usuarios
- Mejorar las *condiciones de vida y salud* de la población usuaria

A través de la *vigilancia y control* de las EPS y sus redes de prestadores con respecto a tres aspectos concretos como:

- La **atención** a los usuarios
- La prestación de los **servicios** y
- La entrega de **medicamentos**

A continuación, y utilizando gráficos de Marco Lógico se identifican: las entradas; actividades; salidas; resultados e impacto de las acciones. Con base en información, estadísticas, indicadores y cifras oficiales que son remitidas por la EPS a las autoridades gubernamentales. A saber:

5. Informe de la actividad 4.1. “Verificar el avance y efectividad de las medidas adoptadas para disminuir los motivos de insatisfacción con los servicios médicos suministrados y realizar propuestas de acciones de mejora, como mecanismos de participación ciudadana”

a. Temas prioritarios para trabajar en la actividad, compromisos puntuales y próximos a desarrollar.

- Medición del impacto de las medidas de mejora adoptadas para la disminución de los PQR
- Validez estadística de las encuestas con las cuales se cuantifican los indicadores NPS (Net Promoter Score, que propone medir la lealtad y satisfacción de los usuarios).
- Cuantificación de las PQR que llegan vía Supersalud
- Cuantificación aparte de las PQR sobre atención usuarios con Covid-19

- Seguimiento a la relevancia de las respuestas y a la provisión efectiva de los servicios que ocasionaron las PQR
 - Aclaración (en la respuesta) al usuario sobre la aceptación o negación de la PQR recibida
 - Acceso a las estadísticas PQR que se radican directamente en las IPS por usuarios de Aliansalud
 - Conocimiento del avance de los indicadores que la Supersalud pide a Aliansalud y de los informes de cada IPS
- b. Estrategias
- Emitir los informes PQR con base en las estadísticas del último semestre (IV trimestre 2020 y I trimestre 2021), para que el insumo y las recomendaciones se refieran a información reciente
 - Solicitar a la EPS convocar a los usuarios de la EPS (no únicamente a los asociados) a un conversatorio virtual sobre la radicación, trámite, solución y seguimiento de las PQR
 - Elaborar informes más cualitativos y que contengan preguntas relevantes para la comunidad usuaria
- c. Avance a la fecha
- Se definieron los temas prioritarios y las estrategias a seguir
 - Se están revisando los distintos contenidos de los informes anteriores, en especial las tablas resumen de las estadísticas, con el fin de acordar el contenido de los informes a elaborar en el presente año
 - Se solicitan las estadísticas PQR del cuarto trimestre 2020 y el primer trimestre de 2021 en formato EXCEL, en un único archivo, por IPS (con causales y subcausales de PQR)
- d. Ampliación de los temas tratados en la reunión
- Los miembros del CCCS solicitan conocer la ficha técnica con la cual se realizan las encuestas de satisfacción con base en las cuales se calculan los indicadores NPS (Net Promoter Score, que propone medir la lealtad y satisfacción de los usuarios) con el objeto de evaluar su representatividad.

6. Informe de la actividad 4.2 “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”

- a. Temas prioritarios para trabajar en la actividad, compromisos puntuales y próximos a desarrollar.
- Ruta de diagnóstico, atención y seguimiento a los pacientes con Covid-19 y estadísticas de población atendida
 - Plan de vacunación contra el Covid-19
 - protocolos y estadísticas actualizadas
 - información de la estrategia de quinquenios a los usuarios
 - Protocolos de atención para otras patologías diferentes al Covid-19, para garantizar la atención oportuna y suficiente a los usuarios

- Estrategias de la EPS con respecto al restablecimiento de los servicios (para que lo que se tomó como medida transitoria sea exactamente eso y no se convierta en permanente en los casos en que los usuarios requieren de atención presencial y necesitan que haya agendas oportunas en dicha modalidad de atención)
 - Evaluación de los efectos de las medidas de contingencia que se han tomado a raíz de la emergencia planteada por la Covid 19 en la *cantidad, oportunidad y calidad* de los servicios de salud suministrados, entre otros, en aspectos como:
 - Logística en los centros de atención (limitaciones en el aforo en las instalaciones, reducción de personal en los módulos de atención)
 - Modalidades y canales de comunicación entre los afiliados, la EPS y las IPS (más virtualidad, menos presencialidad, menos atención telefónica)
 - Énfasis en telemedicina
 - Funcionalidades y servicios del sitio Web de Aliansalud
 - Protocolos de atención por el POS para usuarios con Colmedica Prepagada
 - Entrega mensual a la ASU y al CCCS de los informes de gestión de los servicios por Covid-19 que presentan a los entes de control
- b. Estrategias
- Solicitar a la EPS convocar a los usuarios (no únicamente a los asociados) a dos conversatorios virtuales sobre los siguientes temas prioritarios sujetos de control social:
 - Ruta de diagnóstico, atención y seguimiento del Covid-19 y plan de vacunación contra dicha patología
 - Funcionalidades y servicios del sitio Web de Aliansalud
 - Remitir a la EPS cuestionarios relacionados con:
 - Los protocolos y formas de atención para Covid-19 y otras patologías
 - El retorno a la atención presencial, sin prescindir de las consultas virtuales cuando se justifiquen
 - Los demás temas prioritarios anteriormente señalados
 - Realizar seguimiento a lo acordado en la Asamblea ASU del 18 de marzo de 2021:
 - Información a los usuarios sobre la estrategia de quinquenios para vacunación
 - Publicidad sobre la ASU en pantallas de la EPS y las IPS
 - Campaña de promoción para el conocimiento e integración a la ASU
 - Solución a problemas locativos y de distanciamiento en la Unidad Médica y de Diagnóstico
- c. Avance a la fecha
- Se definieron los temas prioritarios y las estrategias a seguir

- Se está preparando un primer borrador del documento con solicitudes de mejora del sitio Web de Aliansalud, a ser socializado con el Comité de Comunicaciones de la ASU

7. Informe de la actividad 4.3. “Participar en los ejercicios de control social en salud convocados por la SDS y los demás entes de control”

a. Avance a la fecha

- Participación en la capacitación “Cómo presentar informes de Gestión”, dictada por la Secretaría de Salud de Bogotá – 7 de abril de 2021

8. Informe de la actividad 4.4. “Aportar información de las actuaciones y participación del Comité de Calidad y Control Social, como insumo para los ejercicios de rendición de cuentas de la Asociación de Usuarios de la EPS”

a. Temas prioritarios para trabajar en la actividad, compromisos puntuales y próximos a desarrollar.

- Propuesta de incluir en la rendición de cuentas de la ASU en la vigencia 2020 un ejercicio de reflexión y autoevaluación (encaminado al mejoramiento continuo) sobre los siguientes temas:
 - ¿Cuáles fueron los aciertos y los factores positivos que facilitaron el cumplimiento de la meta en el 2020?
 - ¿Qué situaciones adversas, barreras y factores negativos dificultaron el desarrollo de la actividad en el 2020?
 - ¿Qué recomendaciones y aspectos a considerar, mejorar o replantear se pueden plantear para el 2021?

b. Estrategias

- A partir del formato “Informe de Gestión de la ASU” elaborar una propuesta de formato de rendición de cuentas que incluya la información mencionada anteriormente (aciertos, dificultades, oportunidades de mejora)
- Probar la propuesta de formato de rendición de cuentas mediante el diligenciamiento de lo concerniente al eje 4 “Control Social en Salud”
- Presentar la propuesta (con el ejemplo desarrollado) a aprobación de la Junta Directiva de la ASU

c. Avance a la fecha

- Se definieron los temas prioritarios y las estrategias a seguir

d. Ampliación de los temas tratados

- Jenny Olave aclara que la rendición de cuentas de la ASU se adelantará en el mes de julio de 2021

9. Informe de la actividad 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”

a. Temas prioritarios para trabajar en la actividad, compromisos puntuales y próximos a desarrollar.

- Capacitación en el “Plan de Participación Social 2021” de ALIANSALUD EPS, dada nuestra calidad de población objetivo de dicha estrategia

- Establecimiento de contactos e interacción con otras asociaciones de usuarios, para enriquecernos, actualizarnos y tomar ventaja de otras experiencias de control social en salud

10. Varios.

- a. Los miembros del CCCS indagan sobre el avance en la conformación de las Asambleas de las ASU de las IPS de Aliansalud EPS.

| III. COMPROMISOS | RESPONSABLES |
|---|-----------------|
| 1. Remitir a Jenny Olave el texto para la solicitud a la comunidad usuaria de la EPS (no únicamente a los asociados) sus comentarios acerca del sitio Web de Aliansalud | Stella Sandoval |
| 2. Enviar el correo de que trata el numeral anterior desde la dirección participacionciudadana@aliansalud.com.co y remitir a Stella Sandoval el consolidado de las respuestas | Jenny Olave |
| 3. Enviar en un único archivo Excel las estadísticas de PQR del IV cuarto trimestre de 2020 y 1 primer trimestre de 2021 | Jenny Olave |
| 4. Remitir a Jenny Olave el texto para la solicitud a la comunidad usuaria de la EPS (no únicamente a los asociados) sus comentarios acerca del funcionamiento de la recepción, trámite, respuesta y seguimiento de las PQR | Stella Sandoval |
| 5. Corregir el texto de la función No.12 del Comité de Calidad y Control Social | Jenny Olave |

IV. PROXIMA REUNIÓN

Por convenir

V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.

Las presentadas en Varios

VI. FIRMA ASISTENTES

| INTEGRANTES | NOMBRES | FIRMAS |
|-------------------------------|--|--------|
| ASOCIACIÓN DE USUARIOS - CCCS | Stella Sandoval Rubiano Carlos Ernesto González Soler José Fernando Marín Varón Carlos Alberto García Navia Yuridia Gutiérrez Arévalo Judith Quintero Tovar | |
| PARTICIPANTES EPS | Jenny Fernanda Olave Pardo | |

VII. Hora de terminación

5:10 pm