

ACTA No. 010

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
25-06-2021	Microsoft Teams	10:00 am

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO:

Socializar informe PQR análisis realizado por el CCCS de la ASU

ORDEN DEL DÍA:

1. Lectura del Documento Informe PQR-primera entrega
2. Socialización del archivo de Excel 3_CCCS_COVID-19_INFORME_PQR_2020_y_I_TRIMESTRE_2021_v-1

II. ASUNTOS TRATADOS

- Se realiza identificación de los asistentes
- Stella Sandoval realiza la contextualización del proceso de control social que realiza anualmente la Asociación de Usuarios a través del Comité de Calidad y Control social. Dentro de las actividades enmarcadas en el plan de acción se encuentra verificar la efectividad de las medidas de mejora para disminuir los motivos de insatisfacción de los usuarios con los servicios de la EPS, dentro de esta se encuentran varias tareas tales como solicitar a la EPS información agregada sobre los motivos de reclamos de las IPS y de la EPS. El Comité analiza estos resultados tomando en consideración los informes de mejora anteriores realizando un análisis de datos y se emite un nuevo informe cuantitativo con propuestas y solicitudes muy respetuosas con el fin último de conseguir una mejor atención en salud que redunde en una mejor salud para los afiliados y en una mejor calidad de vida. Se analizaron datos del primer trimestre del 2021, el informe fue elaborado por Fernando Marín y Yuridia Gutiérrez es un tema tan importante como es el Covid, ellos lo elaboraron porque fueron pacientes Covid y tienen toda la experiencia de esta situación. Este año se cumple cinco años de análisis de datos consolidados y oficiales en cuanto a las PQR. En el primer semestre entregamos los informes, se socializan ante la EPS que nos escucha, podemos ampliar la información, explicar que quisimos decir, porque lo decimos y la EPS comenta que acciones han adelantado o están desarrollando. En el segundo semestre la EPS nos emite una respuesta a nuestros informes con los planes de mejora y realizamos una reunión de socialización para ampliar esa información preguntando sobre la efectividad de esas medidas, indicadores que demuestren que hay unas cifras claras de mejora en el servicio y de disminución de reclamos, agradecemos la receptividad a nuestros informes.

1. Lectura y socialización del Documento Informe PQR-primer entrega

A través del señor Fernando Marín el Comité de calidad y control social de la Asociación de usuarios realiza la socialización y entrega formal del Análisis de las PQR relacionadas con las siguientes causales de PQR; inconformismo por atención Covid-19 e inconformismo Vacunación Covid-19.

Inicia la lectura y comentarios sobre el documento Informe PQR- primera entrega (El documento en pdf en mención forma parte de la presente acta).

Objetivo general contribuir al mejoramiento de la salud de los usuarios de Aliansalud EPS. objetivos específicos:

1. Analizar los motivos de insatisfacción que reportaron los usuarios con respecto al acceso, atención y la prestación de los servicios de salud suministrados, como mecanismos de participación ciudadana y de control social en salud.
2. Mejorar la experiencia, actitud positiva y satisfacción de los usuarios con el sitio Web de Aliansalud EPS. Es un trabajo muy importante y detallado que Stella Sandoval realizó y compartió con el Comité de comunicaciones y es un tema muy importante para los usuarios y espera este agendado para su socialización.
3. Contribuir a la difusión de las actividades de participación social en salud y a la difusión del quehacer de la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS en el sitio Web de Aliansalud EPS.
4. Revisar el cumplimiento, efectividad y sostenibilidad de las acciones de mejora y seguimiento implementadas para reducir los motivos de insatisfacción por parte de los usuarios.
5. Identificar barreras de acceso y proponer medidas correctivas que mejoren el acceso y la calidad técnica y humana de los servicios de salud, preserven su menor costo y hagan más satisfactoria la experiencia de los usuarios y sus familias.
6. Solicitar a las instituciones prestatarias y a ALIANSALUD EPS, la adopción de estrategias e indicadores encaminados a mejorar la prestación de los servicios de salud y la dispensación de medicamentos, para que estos cumplan con los principios de accesibilidad, calidad, eficiencia, oportunidad, integralidad y continuidad. Este es un punto en el cual hemos sido reiterativos en solicitar las estrategias e indicadores que son cruciales para hacer un seguimiento y una evaluación en el tiempo de esas mejoras.

Son leídas las definiciones de PQR de acuerdo con lo establecido en la Circular 008 de la Supersalud.

Con referencia a la metodología para el 2021 se realizará dos entregas de informes PQR, una en cada semestre, para la entrega del primer semestre se siguió la siguiente metodología:

1. Se analizó la información de PQR, con los datos trimestrales del número de casos por las causales reales y sub-causales de insatisfacción en el año 2020 y primer trimestre de 2021.

2. Se procesaron las cifras en Excel, con el propósito de obtener frecuencias y porcentajes. Con excepción de la atención por el Covid-19, se privilegió el análisis de los datos PQR correspondientes al primer trimestre de 2021.

3. Se elaboraron los informes PQR en formato Excel mediante el diligenciamiento de tres columnas con la siguiente información:

- a. Proceso o área causal de insatisfacción
- b. Motivos de insatisfacción
- c. Propuestas / solicitudes del comité de calidad y control social

Recalca que para Bienestar IPS y UMD IPS se tomó la decisión de consignar los nuevos análisis en los mismos archivos que contenían los planes de mejora de la vigencia 2020 con el objeto de propiciar el mejoramiento continuo y facilitar el seguimiento al impacto de los planes de mejora implementados en vigencias anteriores. En este punto les parece interesante tomar de referencia los análisis y planes de mejora que ya se han elaborado y mirar como en el tiempo han generado un verdadero impacto y a partir de allí retomar las problemáticas de las pqr.

En términos generales los resultados tiene que ver con el análisis de los motivos de insatisfacción registrados en SAPRES para los servicios de Bienestar IPS, Unidad Médica y de Diagnóstico, Dispensación de medicamentos por Medicarte, Acceso y funcionalidades del sitio Web de Aliansalud EPS – se analizaron estadísticas PQR del primer trimestre de 2021. Para la presente socialización se hace entrega del archivo denominado Atención al Covid-19 – se revisaron las estadísticas PQR año 2020 y primer trimestre de 2021 de igual manera, se analizaron los motivos de insatisfacción en el primer trimestre 2021 en lo que respecta a la vacunación contra el Covid-19.

Se hace mención de los anexos de los informes PQR para la presente socialización se realiza la entrega del archivo Excel que forman parte integral de este documento:

3_CCCS_COVID-19_INFORME_PQR_2020_y_I_TRIMESTRE_2021_v-1

En cuanto a la solicitud de respuesta el Comité de Calidad y Control Social solicita a ALIANSALUD EPS dar respuesta escrita al informe de pqr dejando claras las acciones de mejora y seguimiento para el análisis y cuantificar la información, se leen los tres ejemplo registrados en el documento: Especificar el número o frecuencia de las capacitaciones impartidas, los temas generales tratados y el porcentaje de funcionarios capacitados. Especificar el número o frecuencia de las auditorías realizadas por ALIANSALUD EPS a Medicarte. Especificar el número o frecuencia de las actividades de seguimiento realizadas por ALIANSALUD EPS para verificar los servicios domiciliarios.

Se cierra el presente informe dejando claro que esta es una construcción colectiva por los miembros del CCCS, bajo la dirección de Stella Sandoval Rubiano, quien compiló y elaboró la presentación final de cada uno de los entregables. Los miembros del CCCS quedamos atentos a aclarar o complementar la información que se estime pertinente. El presente material lo elaboró Carlos Ernesto González en calidad de Coordinador del comité de calidad y control social.

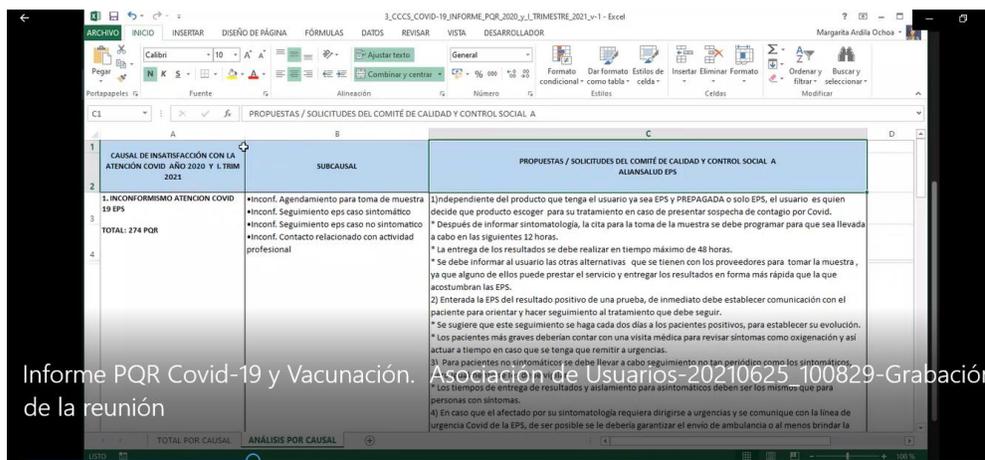
2. Socialización del archivo de Excel 3_CCCS_COVID-19_INFORME_PQR_2020_y_I_TRIMESTRE_2021_v-1

José Fernando Marín inicia presentación del archivo en Excel abordando directamente el tema de pqr por Covid-19 (el archivo de Excel forma parte de la presente acta).

El archivo de Excel consta de dos pestañas total por causal y análisis por causal, el señor Marín realiza la explicación de las causales y cantidades, subcausales y cantidades, manifiestan que la subcausal Inconformidad contacto relacionado con actividad profesional no es clara y que afortunadamente solo hay dos casos.

CAUSAL REAL	TOTAL AÑO 2020 Y I. TRIM 2021	SUBCAUSAL	TOTAL AÑO 2020 Y I. TRIM 2021
INCONFORMISMO ATENCION COVID 19 EPS	274	INCONF. AGENDAMIENTO PARA TOMA DE MUESTRA	140
		INCONF. SEGUIMIENTO EPS CASO SINTOMÁTICO	62
		INCONF. SEGUIMIENTO EPS CASO NO SINTOMÁTICO	70
		INCONF. CONTACTO RELACIONADO CON ACTIVIDAD PROFESIONAL	2
CAUSAL REAL	I. TRIMESTRE 2021	SUBCAUSAL	I. TRIMESTRE 2021
INCONF. VACUNACION COVID 19 EPS	169	NO RECIBIO INFORMACION SOBRE EL PROCESO PARA VACUNACION COVID	72
		DESACUERDO CON LA ETAPA ASIGNADA PARA VACUNACION	43
		DEMORA EN LA APLICACION DE LA VACUNA EN IPS ASIGNADA	23
		USUARIO NO CONTENIDO EN LA BASE SUMINISTRADA AL MINISTERIO	18
		INCONFORMIDAD CON EL LABORATORIO DE LA VACUNA APLICADA	6
		DESACUERDO CON LA IPS ASIGNADA PARA VACUNACION	4
		NO RECIBIO INFORMACION SOBRE CONSENTIMIENTO INFORMADO Y EFECTOS SECUNDARIOS EN EL MOMENTO DE LA ADMINISTRACION DEL BIOLOGICO	3
		TOTAL GENERAL	443

Se procede con la presentación del contenido del análisis puntual que se hace de cada causal y subcausal y las propuestas que hace el Comité de calidad y control social frente a la temática de inconformismos presentados por los usuarios. Varios de los planteamientos son experiencias en calidad de pacientes del servicio para él y Yuridia Gutiérrez.



Respecto de la socialización en el punto 1. Inconformismo atención Covid 19, Se presentan observaciones frente a la decisión del usuario de acceder a los servicios por el producto de

prepagada o por EPS, puntualmente se hace referencia a la experiencia de servicio de Yuridia Gutiérrez quien toma la palabra y comenta que su necesidad de servicio la quería tomar por la EPS y no por la prepagada. Manifiesta que le agendaban cita para la toma del examen, cita médica y demás en pero ella quería acompañar a su esposo con el servicio por la EPS por lo cual deciden ir al proveedor de la Cruz Roja donde el servicio le pareció bueno y la toma se demoró una hora y en dos días salió el resultado. No estuvo de acuerdo en que la atención fuera por la prepagada porque su esposo solo cuenta con EPS y quería que fuera igualitaria. El señor José Fernando manifiesta que esta pandemia ha sido imprevista para la humanidad y ha puesto a prueba el sistema de salud y todos los actores siendo un reto bastante complicado para todos. Da continuidad con la lectura de los puntos indicando que la toma de la prueba Covid debe ser en las siguientes doce horas dado la sintomatología y la necesidad de establecer si es positivo y definir rápidamente su red de contagio. Presenta su caso particular de resultado Covid a los tres días de la toma por el correo de la prepagada y dos días después le llega nuevamente el resultado por correo de la EPS siendo el proveedor el mismo laboratorio. Se continúa con la lectura de cada uno de los planteamientos y se dan indicaciones explicativas frente a la solicitud.

Respecto del punto 2. Inconformidad vacunación Covid 19 EPS. Realiza la lectura de la causal, subcausales.

CAUSAL INCONF. VACUNACION COVID 19 EPS I TRIM 2021	SUBCAUSAL	PROPUESITAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL A ALIANSALUD EPS
2. INCONF. VACUNACION COVID 19 EPS TOTAL: 169 PQR	<ul style="list-style-type: none"> •No recibio informacion sobre el proceso para vacunacion covid •Desacuerdo con la etapa asignada para vacunacion •Demora en la aplicacion de la vacuna en IPS asignada •Usuario no contenido en la base suministrada al ministerio •Inconformidad con el laboratorio de la vacuna aplicada •Desacuerdo con la IPS asignada para vacunacion •No recibio informacion sobre consentimiento informado y efectos secundarios en el momento de la administracion del biologico 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Se debe publicar información amplia y suficiente de las etapas de vacunación definidas por el Ministerio de salud (quinquenos), indicando los grupos poblacionales contemplados en cada una de ellas. Debido a las constantes modificaciones que se dan en este tema, urge la permanente actualización. 2) Los canales de comunicación con que cuenta la EPS (Página web y Facebook) deben mostrar coordinación y coherencia en la información sobre la vacunación, en el momento Facebook la muestra en forma más precisa. 3) El documento que suministra la EPS al usuario como soporte de la vacunación (carné), debe ser el establecido por el Ministerio de salud. 4) La base de datos de los usuarios es elemento fundamental en el proceso de vacunación, es imprescindible que los canales establecidos para la actualización de datos funcionen perfectamente de tal forma que los usuarios no encuentren obstáculo alguno al momento de querer utilizarlos. De manera permanente se les debe enviar comunicaciones recordándoles la necesidad de actualizar sus datos, recalcando que dicha información es imprescindible para el éxito del agendamiento de las citas de vacunación. 5)El usuario que terminado el periodo de vacunación que le correspondía no hubiera recibido comunicación alguna agendando su cita, debe contar con que la EPS informará acerca de los canales de comunicación a los que se puede acudir para solicitar de manera directa el agendamiento requerido. El Call center es un medio fundamental para orientar al usuario, por tanto, se requiere su rápido y eficiente funcionamiento. 6)En los puntos de vacunación que dispone la EPS se debe contar con la entrega que garantiza una pronta recepción.

Se realiza énfasis en la necesidad de publicaciones amplia y suficiente por quinquenos, información precisa en la página web y Facebook. Hace referencia a un caso reportado en facebook sobre el carné que recibido cuando fue vacunado, indica la necesidad de la entrega de un carné con las características establecidas por el Ministerio de salud. Respecto de las bases de datos solicitud de la propuesta 4. Indica que es importante hacer la revisión comparativa con el informe de las PQR presentadas por la inconsistencia al actualizar datos por la página web. Resalta la necesidad de fortalecer los canales de comunicación especialmente el Call center que es un canal fundamental de orientación para el usuario.

Manifiesta que en Facebook evidenciaron quejas por aglomeraciones en algunas de las IPS vacunadoras.

Otros planteamientos, son la posibilidad de que la personas afectada por Covid le hicieran llegar los medicamentos de manera más pronta. Desean conocer una evaluación y seguimiento de las estrategias de tele consultas y atención domiciliar para adultos mayores. Contacto para aplicación de segunda dosis de vacunación. En Facebook muchas quejas de usuarios que no fueron agendados. Si la EPS cuenta con vacunas debería programar vacunación sin agendamiento para que los usuarios no tengan que asistir a las jornadas que realiza la Secretaria de salud.

OTRAS PROPUESTAS / SOLICITUDES DEL COMITÉ DE CALIDAD Y CONTROL SOCIAL A ALIANSALUD EPS

- *Se haga seguimiento y se dé prioridad en la entrega medicamentos por parte de Medicarte para pacientes COVID.
- *Sedebe evaluar la aplicación de medidas generadas a raíz de la pandemia, tal es el caso de la implementación de la teleconsulta, atención domiciliar para adultos mayores de 80 años, etc.
- *La EPS debe establecer los problemas que se están presentando con la base de datos usuarios y que llevan a que si bien se agenda la fecha de aplicación de la primera dosis de la vacuna, llegado el tiempo para la segunda aplicación no se establece comunicación con el usuario para informarle el agendamiento respectivo.
- *En el Facebook de Aliansalud aparecen quejas debido a las dificultades para comunicarse y establecer el agendamiento para la vacunación, igualmente figuran quejas de personas que actualizaron los datos pero no fueron agendados.
- *En caso de contar con las vacunas necesarias, la EPS debería programar jornadas de vacunación sin agendamiento para personas que no se vacunaron en los periodos o etapas que les correspondían.

Recalca la labor y seguimiento de los lineamientos dinámicos que sigue la EPS para poder dar cumplimiento en el servicio y atención de los usuarios pero consideran importante reconocer que se han presentado situaciones que requieren una atención y seguimiento de lo cual esperan una respuesta de la EPS y lo que se pueda decir al respecto para contribuir a la mejora de los servicios de los usuarios.

III. OBSERVACIONES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.

Stella Sandoval interviene para solicitar que las áreas de vacunación de Bienestar IPS y Unidad médica IPS tengan actualizados los datos de vacunación Covid de los usuarios. Explica que en Bienestar Colina cuando pregunto por la vacuna de influenza solicitaron si tenía su carné de vacunación Covid, al no tenerlo y no recordar la fecha de aplicación de la segunda dosis la funcionaria revisó en la base de datos y no encontró. Considera muy importante tener las bases de datos actualizadas con los resultados electrónicos de la vacunación Covid para que las IPS las tengan actualizadas. Manifiesta que sería importante que asistiera a estas reuniones alguien de tecnología ya que tienen una mirada diferente a las áreas de las ciencias sociales o médicas. Don Fernando complementa aclarando que existen dudas de cómo se alimentan las bases de datos desde las EPS a Mi Vacuna ya que allí también se han conocido de varios inconveniente. Indica que todos seguimos en la lucha para enfrentar esta situación del pandemia ha sido un reto para varias instancias dejando a prueba y problemáticas de varias índoles y como usuarios vemos necesario estar pendientes de todo para el beneficio de los afiliados y colombianos. Don Fernando da la palabra a la EPS preguntando a Margarita si la entidad va a realizar algún comentario o requieren alguna aclaración.

Margarita Ardila, damos por recibido el documento que están socializado y desde Aliansalud se emitirá una respuesta escrita tal cual lo están solicitando. Comenta que desde la EPS se ha realizado muchas

labores, tareas, inversiones a nivel profesional, estructura, desarrollos en la gestión de todas las áreas. Se han implementado planes para mejorar y siempre van a surgir otras necesidades que requieran cambios o nuevos ajustes de mejora.

Respecto de los pqr realizaremos la revisión y daremos respuesta frente a lo planteado por la asociación.

Diana Zapata, son muchos temas, muy dinámicos, cambiante de acuerdo a los lineamientos que expiden los entes, los datos del plan de vacunación han sido presentados a ustedes en sus etapas y como ha sido su desarrollo. Seguimos trabajando en la mejoras como es la opción en la página web para que el usuario realice el agendamiento de la cita de vacunación de acuerdo a su disponibilidad de sitio, día y horario, seguimos trabajando y frente a las dificultades que se han venido presentado se busca solución de la mejor manera. En esta semana se ha presentado dificultad por que no se han recibido los biológicos de Pfizer para segunda dosis pero ya se está haciendo el reagendamiento. Se ha ampliado el recurso humano en el SOM (Servicio Orientación Médica) pero se desborda cada vez que el Ministerio o la Secretaria de salud informa nuevas noticias de cambio, pero esto implica no un inició inmediato lleva un proceso, esperar la expedición de la resolución. Agradeció el trabajo realizado por la ASU dado que sus observaciones y comentarios son una gran fuente de información para buscar oportunidades de mejora. Sabemos que ustedes como representantes de los usuarios no solo presentan su caso particular sino abogan por todos los usuarios y eso tratamos de trabajar con ustedes para dar cumplimiento de los derechos y deberes que tienen todos nuestros usuarios. Esperamos que siempre el servicio sea mejor para todos. Nunca se ha buscado generar una discriminación en nuestros usuarios de EPS y prepagada ya que todos los usuarios tienen el mismo derecho y es la misma atención médica y cuando en un triage o llamada al Som es independiente del plan que tenga lo que pasa es que cada compañía tiene una línea de atención. Si se llegó a presentar una mala orientación o traslado de información por parte de nuestro representante se procede con la revisión y retro alimentación de mejora. Gracias por la información y todo este trabajo, continuaremos por varios meses de la mano con ustedes hasta que logremos la inmunidad de rebaño y recordó que dependemos de la llegada de los biológicos. Se adelanta a decir que el proceso de vacunar sin cita no es tan fácil, cuando llegan a las IPS vacunadoras personas sin cita no se les puede dar prioridad porque están quitando el biológico a otras de las personas, el mantenimiento y la cadena de frio requiere condiciones especiales y no permite tener vacunas adicionales por que se pueden perder si no asisten el volumen de personas para esas vacunas que se soliciten demás. De otra parte el llegar sin agendamiento hace que se presente aglomeraciones y lo que se busca es cumplir con todas las normas de bioseguridad y distanciamiento. Se continúa con las llamadas de agendamiento, se continúa con la actualización de datos, seguimos enviado correos, mailing, mensajes de texto tanto para vacunase como para actualizar datos y lo que menos queremos es que existan barreras de acceso para el plan de vacunación y ningún servicio de la compañía. Se trata de ser activos en redes y dar respuesta a todos, respecto del caso del usuario del carné efectivamente se revisó y la provisión se había terminado pero el carné que se entrego es totalmente valido y avalado por el Ministerio sin embargo, se tomaron medidas para que esto no vuelva a suceder. Respecto de las bases de datos tratamos de tenerlas lo más unificada pero dependemos de la información que suben todas las IPS vacunadores en sedes como Bima, centros comerciales, por que

la información debe ser subida al PAIweb. Respecto de los registros de las IPS vacunadoras de Aliansalud y los centros de vacunación en las otras IPS las pueda ver. Muchas gracias por sus sugerencia proactivas, constructivas, para que este trabajo de todos.

Sorayda Huartos, trae a colación que han sido momentos difíciles y jornadas laborales extenuantes pero siempre con el compromiso de brindar un buen servicio y la mejora atención a nuestros usuarios. Importante tener en cuenta que el desconocimiento del tema hace que se tenga más inconformidades y por esa ansiedad frente al tema y entendemos que esto puede presentarse. Para todos ha sido aprendizaje en el camino, tanto usuarios equipo medio y entes de control, en medio de todo se ha organizado de la mejor maneja la atención y gestión, se han ajustado procesos. De otra parte, es muy importante resaltar la responsabilidad que tiene el usuario frente a su cuidado de la salud donde la Asociación juega un papel importante a replicar para no relajarse y bajar la guardia frente al cuidado. Respeto de la quejas, varias tienen que ver con usuarios que se encuentran fuera de Bogotá y que no habían solicitado la portabilidad y eso incrementa el tener que gestionar procesos adicionales y en corto tiempo para poder reaccionar con la atención para estos usuarios. Indica que ha tomado atenta nota y escucho de todo lo socializado y hará llegar la respuesta en su momento y pide tener en cuenta que los lineamientos debemos seguir por que son emitidos por el ministerio y debemos cumplirlos a cabalidad.

Diana Zapata recuerda, que aún continúa la línea de asistencia psicológica, sabemos que la ansiedad del contagio, el cómo y que va a pasar frente al contagio, es un proceso de recuperación el cual lleva un buen tiempo. Seguiremos prestos a continuar con nuestro trabajo y quedamos pendientes.

Yuridia Gutiérrez, manifiesta que recibió una atención excelente en los centros médicos vacunadores con calidad humana. El trámite administrativo es el que debe revisarse para que no se quede corta la EPS y agilizar la línea de atención para aclarar las dudas que se tengan. Agradece el interés y preocupación de la EPS, manifiesta que ellos como usuarios seguirán trayendo estos casos y ejemplo de manera constructiva para que la EPS pueda agilizar la atención que presta en este momento.

José Fernando manifiesta su preocupación para que no se descuide a los otros usuarios frente a sus otras patologías o necesidades de sus citas y reciban una buena atención.

Stella Sandoval, agradece la receptividad de la EPS y la preocupación por mejorar la atención leer el documento y revisar lo susceptible de mejora. Agradece el trabajo de José Fernando y Yuridia en el cual recogieron la mayor cantidad de comentarios de los usuarios, excelente comunicador.

Carlos García, quiere registrar lo bueno frente al proceso, manifiesta que actualizo sus datos en la página web sin ninguna dificultad, luego fue contactado para el agendamiento de la vacunación, durante la vacunación el procedimiento fue maravilloso no hubo aglomeración, le tomaron signos vitales fue un procedimiento muy asistido por el personal y llega a sala de recuperación donde le tomaron nuevamente signos vitales y le dieron instrucción sobre lo que podía suceder después de la vacuna. Para la segunda dosis se agotaron los biológicos y esto le paso a mucha gente, una vez llegaron me contactaron agende la cita y asistió.

ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Carlos González, presenta su balance y comenta que a él y sus familiares les fue muy bien en el proceso de vacunación. Se entiende que hay cosas que hay que mejorar y que el apoyo a la EPS de parte de la Asociación y seguir con estímulo y colaboración para continuar y que los usuarios tengan el mejor servicio.

José Fernando agradece la intervención del sano balance positivo de los dos compañeros Carlos García y Carlos González.

Cierra reunión don Fernando gracias por la escucha y la mejora del servicio con receptividad se enriquece estos momentos, es un ejercicio valioso entre la Asociación y la EPS, día a día surgen nuevas inquietudes pero siempre se busca como solucionarlas. Esperamos continuar con las siguientes reuniones que sabemos que serán de igual manera muy favorables y enriquecedoras.

IV. COMPROMISOS	RESPONSABLES
1. Entrega de respuesta escrita	Aliansalud EPS

V. PROXIMA REUNIÓN
Por definir.

VI. ASISTENTES Reunión virtual Microsoft Teams

INTEGRANTES	NOMBRES	CARGO
ASOCIACIÓN DE USUARIOS	José Fernando Marín Stella Sandoval Carlos Ernesto González Carlos Alberto García Yuridia Gutiérrez	Integrantes Comité de Calidad y Control Social
PARTICIPANTES EPS	Diana Zapata. Sorayda Huartos. Margarita Ardila.	Coordinadora Servicio al Cliente Jefe Autorizaciones Médicas Profesional Participación Social y Atención al Usuario

VII. Hora de terminación
10:48 am