

ACTA No. 024

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
Noviembre 11/2021	Microsoft Teams	9 am

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO:

1. Hacer el correspondiente seguimiento a las propuestas de mejora planteadas por Aliansalud EPS en cuanto a los motivos de insatisfacción (PQR) expresados por los usuarios respecto a la atención y vacunación Covid-19 en el año 2020 y primer trimestre de 2021.

ORDEN DEL DÍA:

1. Saludo e introducción
2. Presentación de las propuestas de mejora planteadas por Aliansalud EPS con referencia a los motivos de insatisfacción de expresadas por los usuarios respecto a la atención y vacunación Covid 19 en el año 2020 y primer trimestre de 2021.

II. ASUNTOS TRATADOS

*ACLARACIÓN: Por motivos técnicos para la elaboración de la presente acta no se contó con la grabación de la reunión la cual es normalmente suministrada por las funcionarias de la oficina de atención al usuario de Aliansalud EPS, debido a lo anterior en la presente acta solo figuran comentarios y apuntes generales ya que no se pudo realizar el trabajo minucioso y detallado que requiere este tipo de documento.

1. Saludo e introducción

El señor José Fernando Marin Varon miembro del Comité de calidad y control social dio la bienvenida a la reunión tanto a los asistentes por parte de Aliansalud EPS como por parte de la Asociación de usuarios de dicha EPS, a continuación destacó la importancia de la presente reunión ya que esta permitiría analizar las respuestas de Aliansalud a la diversidad de problemas encontrados por los usuarios con motivo de la pandemia ocasionada por el Covid-19 desde la atención (como pacientes sintomáticos o asintomáticos, las tomas de pruebas, transporte del paciente, hospitalización, seguimiento médico, hospitalización, dispensación de medicamentos, etc.) hasta todo lo atinente a la correspondiente vacunación.

Destaco la labor desarrollada por la Asociación de usuarios para el análisis de las inconformidades de los usuarios (PQRS) y las solicitudes elevadas a Aliansalud para la solución de la problemática en mención.

2. Presentación de las respuestas y propuestas planteadas por Aliansalud EPS.

Como contexto se dio lectura a las propuestas y solicitudes del Comité de calidad y control social a Aliansalud EPS, a continuación se dio la palabra a las funcionarias de Aliansalud presentes en la reunión quienes procedieron a expresar sus planteamientos al respecto.

REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Con referencia al tema del inconformismo frente a la atención Covid-19 trataron lo referente a la toma de muestras y entrega de resultados, igualmente lo atinente al seguimiento a los usuarios contagiados. Aclararon que para la toma de la prueba de detección de contagio con Covid 19 se contaba con el agendamiento desde la central de referencia de forma domiciliaria existiendo la correspondiente ruta que contemplaba el aislamiento del paciente, la prueba en casa, seguimiento telefónico de la evolución del paciente, contemplándose también la posibilidad del desplazamiento en ambulancia para pacientes específicos.

En cuanto al inconformismo con la vacunación Covid 19 trataron lo atinente a la divulgación de las etapas de vacunación, canales de comunicación, carnet de vacunación, actualización de datos de los usuarios, agendamiento de cita para la vacunación. Aclararon que los diversos canales de comunicación con que contaba Aliansalud se encontraban funcionando sin novedad, recalcando que la actualización de datos se estaba llevando a cabo a través de la página web.

Frente a este último comentario se les recordó que el trabajo desarrollado por Stella Sandoval, miembro de la ASU, en el cual analizó los problemas que presentaba la página web de Aliansalud el mayor número de PQR presentadas correspondía a inconformidades de los usuarios por las dificultades que encontraban para actualizar sus datos. Se les recalcó la importancia de trabajar las mejoras que requiere dicha página para beneficio de sus usuarios.

Dando respuesta a las solicitudes varias expresadas por el Comité de calidad y control social se trato lo referente a la dispensación de medicamentos para los usuarios Covid, el agendamiento de citas para vacunación, la posibilidad de generar jornadas de vacunación sin agendamiento. Ante el interrogante de generar programas para el seguimiento de las secuelas postcovid que se pueden presentar, se indicó que los temas de prevalencia-recuperación son muy nuevos y la ciencia hasta ahora los empieza a abordar. Terminada la reunión se agradeció la presencia y participación tanto de los funcionarios de Aliansalud como de la Asociación de usuarios que se hicieron presentes.

III. COMPROMISOS	RESPONSABLES
IV. PROXIMA REUNIÓN	
A convenir	
V. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.	
ASISTENTES (ASU-ALIANSALUD EPS)	FIRMA
Margarita Ardila Ochoa-Atención al usuario	
Andrea Paola Gómez-Coordinadora salud administrada	
Sorayda Huarto-jefe autorizaciones	
Magaly Cárdenas-Enfermera jefe	
Norma Celis-ASU CCCS	
Betsy Rueda-ASU	
Carlos González-ASU CCCS	
José Fernando Marín Varon-ASU CCCS	
VII. HORA DE TERMINACIÓN: 11am	