

PLAN DE ACCIÓN 2021

ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

OBJETIVO: El Plan de Acción es la guía de actuación de la Asociación de Usuarios en el cual se definen acciones orientadas al mejoramiento y fortalecimiento de la participación social en salud (Resolución 2063 de 2017 Política Participación Social en Salud, Decreto Distrital 503 de 2011, Política Pública de Participación Incidente para el Distrito Capital).

Eje Estratégico No 1. Fortalecimiento Institucional

Líneas del eje:

*Definir los lineamientos para el funcionamiento de la Asociación de Usuarios garantizando la participación en el marco del cumplimiento de los objetivos de la Política de Participación Social en Salud.

Acciones a desarrollar	Meta	Actividades	Indicador	Cronograma												Responsable
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1.1. Sistemas de Información relacionados con peticiones, quejas y reclamos: Conocer la información generada por los sistemas de Aliansalud EPS.	Participar en la socialización trimestral de los informes y resultados de los sistemas de información que genera Aliansalud EPS.	Participar en la socialización de los informes de PQR , trasladados por Aliansalud EPS y con base en esta información: - Proponer acciones de mejora de la calidad y oportunidad de los servicios de salud. - Realizar seguimiento a las propuestas institucionales	Socializaciones programadas/ Propuestas presentadas	X			X			X			X			Integrantes Asociación
1.2. Sistemas de Información relacionados con peticiones, quejas y reclamos: Conocer la información generada por los sistemas de Aliansalud EPS.	Participar en el espacio Encuentro con la ASU programado de forma semestral.	Participar en el espacio virtual Encuentro con la ASU presentando los comentarios de sus experiencias de servicio.	Encuentro programado/ participación en el encuentro					X					X			Integrantes Asociación
1.3. Presentación semestral del informe de gestión de la Asociación de usuarios (Avances, porcentajes de cumplimiento) a los asociados.	Realizar semestralmente el informe de gestión del Plan de acción y socializarlo en los espacios definidos.	Realizar el informe de gestión semestralmente y presentar la socialización con los asociados durante la asamblea y la Rendición de cuentas de la asociación. La información generada corresponde al semestre inmediatamente anterior.	Avances/cumplimiento		X							X				Integrantes Asociación y consolidación Junta Directiva.
1.4. Remitir el informe semestral de gestión de la Asociación a la Gerencia o su delegado en la EPS.	Remitir semestralmente el informe de gestión.	Trasladar a la EPS el informe de gestión de la Asociación.	Informe Generado / entrega a la EPS		X								X			Junta Directiva Asociación
1.5. Apoyar e implementar acciones permanentes para la ampliación de la base social.	Aumentar la base social de la ASU en el 10% para el año 2021 sobre la línea de base del año inmediatamente 2020.	Implementar estrategias que permitan el incremento de la base social de la ASU .	Cantidad de Usuarios/Cantidad de Asociados	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comité de capacitación y comunicación
1.6. Articular la construcción y realización del proceso de Rendición de cuentas.	Realizar la rendición de cuentas de la Asociación de Usuarios	1. Construcción de la metodología para implementar el proceso de Rendición de cuentas. 2. Consolidar la información suministrada por los diferentes comités 3. Realizar la rendición de cuentas	Realización de rendición de cuentas/Programación de rendición de cuentas	X	X					X	X	X				Junta Directiva y Comités de Trabajo

Eje Estratégico No 2. Empoderamiento de la Ciudadanía y las Organizaciones Sociales en Salud.

Líneas del eje:

*Promover la estrategia pedagógica en salud para cualificar a los usuarios en los procesos de participación en los temas de interés en salud y en el derecho a la salud.

*Fortalecer las estrategias de información y comunicación al interior de la asociación para impulsar los procesos participativos.

*Definir los mecanismos para fortalecer la representación de las comunidades en los espacios de incidencia en la política pública en salud.

Acciones a desarrollar	Meta	Actividades	Indicador	Cronograma												Responsable
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	

2.1.Capacitar tanto a los integrantes de la Asociación como a los usuarios que representa en temas referentes a normatividad en salud, procesos de participación social en salud, fortalecimiento interno de grupo.	Asistir a las capacitaciones virtuales dirigidas a los usuarios y a los integrantes de la Asociación de Usuarios	Capacitar trimestralmente a usuarios y asociados a través de la plataforma Microsof Teams.	Capacitaciones programadas / Capacitaciones asistidas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Comité de capacitación y comunicación
2.2. Promover la participación social a través de material comunicativo. Esta estrategia debe incluir acciones de construcción, implementación y seguimiento.	Promover la participación social a través de la publicación de piezas comunicativas.	Promover la participación social a través de la publicación de material comunicativo, verificar su existencia y mantenimiento de divulgación en lugar visible a toda la población asistente en la oficina de atención e IPS de atención básica ambulatoria.	Cumplimiento de publicación / Verificaciones realizadas													Comité de capacitación y comunicación
2.3.Fortalecimiento interno Asociación de Usuarios																
2.3.1. Formulación, ejecución y evaluación del plan de acción (definición e implementación de planes de mejora de acuerdo con la evaluación adelantada periódicamente).	Fortalecer la Asociación de Usuarios participando en la elaboración y desarrollo de las diferentes estrategias que permiten dar cumplimiento al objetivo por el cual fue conformada la Asociación de Usuarios.	Fortalecer la Asociación de Usuarios a través del desarrollo de diferentes estrategias operativas que garanticen el logro del objetivo para el cual fue conformada.	Elaborar,ejecutar, evaluar y hacer seguimiento al plan de acción	x	x											Integrantes Asociación
2.3.2. Actualización de los Estatutos.			Actualización de los Estatutos												Integrantes Asociación, aprobación Asamblea.	
2.3.3.Depuración y actualización del libro de asociados.			Total de Asociados vigentes / Total de Asociados verificados	x						x						Comité de depuración
2.3.4. Organización y desarrollo de asambleas, reuniones mensuales y/o mesas de trabajo.			Programar, convocar a las reuniones, asamblea general ordinaria o extarordinaria, mesas de trabajo/ Desarrollo de las sesiones	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Comité de capacitación y comunicación
Eje Estratégico No 3. Impulso a la cultura de la salud.																
Líneas del eje: *Definir e implementar estrategias de formación para fortalecer la salud pública en concertación con las comunidades.																
Acciones a desarrollar	Meta	Actividades	Indicador	Cronograma												Responsable
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
3.1. Articular acciones en salud con la EPS y definir las actividades en las que sea pertinente la participación de la Asociación de Usuarios.	Participar de las actividades específicas de salud donde sea convocada la Asociación	Participar con apoyo en la divulgación, conocimiento y/o gestión al interior de la Asociación trasladando información reportada por la EPS y otros actores del sistema a la Asociación de Usuarios -Rias. Conocer las rutas. -Promoción y mantenimiento de la Salud -Programa Nacional de Prevención Manejo y Atención de la Infección Respiratoria Aguda. 1. Socialización del programa 2021 y resultados 2020. 2. Charla virtual dirigida a usuarios.	Acciones de Salud/ Participación de la Asociación de Usuarios	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Comité de Salud (patologías crónicas y enfermedades huerfanas)
3.2. Validar las estrategias comunicativas y de información socializadas por la EPS promoviendo la cultura de la salud.	Validar de forma trimestral la socialización y difusión de las estrategias comunicativas de información y educación que requieren los usuarios.	Registrar en la lista de chequeo denominada "Registro de estrategias comunicativas" las validaciones realizadas a las piezas comunicativas en cuanto a difusión, estado, necesidades de publicación y actualización socializadas con los usuarios.	Acciones de Salud/ Participación de la Asociación de Usuarios		x				x			x			x	Comité de Salud (patologías crónicas y enfermedades huerfanas)

Eje Estratégico No 4. Control Social en Salud.

Líneas del eje:

* 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.

* 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.

* Conocer y hacer seguimiento a estudios de satisfacción realizados por la EPS.

* Identificar barreras de acceso a los servicios.

* Formular propuestas y planes de mejora de la prestación de los servicios, desde el punto de vista de su oportunidad, eficiencia, eficacia y transparencia.

* 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.

* 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.

Acciones a desarrollar	Meta	Actividades	Indicador	Cronograma												Responsable
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
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.	Cumplir con la elaboración, socialización y seguimiento de informes con el análisis de los motivos de insatisfacción con los servicios médicos, por IPS de atención básica ambulatoria y la Oficina de Atención de Aliansalud.	1. Recibir las estadísticas del Sistema de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR) y los indicadores de satisfacción NPS relacional por parte de Aliansalud EPS. 2. Realizar el análisis de los motivos de insatisfacción en la prestación de los servicios por parte de Aliansalud EPS y sus IPS de atención básica ambulatoria, así como de los indicadores de NPS realizados por la EPS. 3. <i>De acuerdo con los resultados obtenidos en el punto</i>	Informes elaborados y divulgados/ insumos recibidos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comité de Calidad y Control Social
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.	Cumplir con la revisión de las condiciones de prestación de los servicios, las medidas de bioseguridad y los protocolos de atención. E4Lc	3. Verificar las condiciones y calidad de la prestación de los servicios, las medidas de bioseguridad y los protocolos de atención de Aliansalud y su red de prestadores. 2. Verificar la divulgación amplia y oportuna a los usuarios de información sobre los servicios de Aliansalud EPS y su red de prestadores. 3. Realizar solicitudes y propuestas a Aliansalud EPS para la mejora del acceso y la atención en salud. 4. Hacer seguimiento a las medidas de mejora y correctivos implementados por Aliansalud EPS.	Acciones adelantadas para la verificación de los servicios/Acciones planeadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comité de Calidad y Control Social
4.3. Participar en los ejercicios de control social en salud convocados por la SDS y los demás entes de control.	Atender las convocatorias recibidas.	1. Participar activamente en los ejercicios de control social impulsados por la subred y/o EAPB con la Secretaría Distrital de Salud y los entes de control. 2. Participar en los ejercicios de capacitación liderados por la SDS y los entes de control en el tema de control social en salud.	Convocatorias atendidas/ Convocatorias recibidas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comité de Calidad y Control Social
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.	Entregar a la Asociación de Usuarios información sobre las actividades desarrolladas por el Comité de Calidad y Control Social.	1. Documentar la gestión realizada , así como las mejores prácticas y lecciones aprendidas identificadas en el desarrollo de las actividades. 2. Proponer acciones de mejora , a partir de los aprendizajes anteriores, para desarrollar las actividades de control social con mayor oportunidad, eficiencia, eficacia y transparencia. 3. Elaborar y presentar informes de la información recopilada en los dos puntos anteriores, para los ejercicios de rendición de cuentas de la Asociación de Usuarios. 4. Participar en las reuniones que se convoquen para socializar los informes presentados.	Entregas de insumos para la rendición de cuentas/solicitudes información para la rendición de cuentas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comité de Calidad y Control Social

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	Cumplir con la atención de los requerimientos recibidos y la realización de otras actividades encaminadas a las mejoras de la calidad, oportunidad y calidez de los servicios.	1. Responder requerimientos que se formulen al Comité y que sean de su competencia. 2. Según surja la necesidad, realizar otras actividades relacionadas con la calidad y el control social de la atención en salud por parte de Aliansalud EPS	Requerimientos atendidos/ requerimientos de competencia del CCCS recibidos. Actividades realizadas / actividades planeadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Comité de Calidad y Control Social
Eje Estratégico No 5. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.																
Líneas del eje: *Participar en la gestión del sector salud en los niveles territoriales e institucionales a través de los dispositivos implementados por los diferentes actores. *Participar en los diferentes escenarios en la toma de decisión.																
Acciones a desarrollar	Meta	Actividades	Indicador	Cronograma												Responsable
				E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
5.1. Ejercer la participación en los diferentes escenarios del sector salud donde sea convocada la Asociación de usuarios.	Participar de las convocatorias o espacios de decisión.	Asistir y participar el o los representantes de la ASU a los espacios de incidencia o implementación de acciones que favorezcan la prestación de los servicios de salud.	Convocatorias atendidas/ Convocatorias recibidas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	Integrantes Asociación