

ACTA No. 001

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
18-01-2022	Microsoft Teams	9:00 am

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

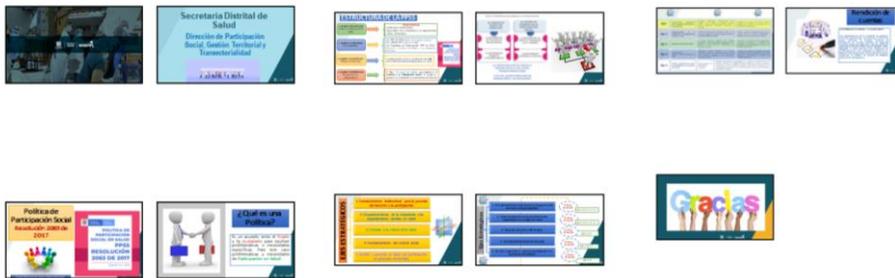
Socialización de los lineamientos del plan de acción de la ASU a cargo de la Dra. Luz Myriam Díaz Profesional Especializado Gestión Institucional del Componente de Participación Social de la SDS.

II. ASUNTOS TRATADOS

La Doctora Luz Myriam Diaz da inicio a la capacitación comentando que el tema a tratar el día de hoy es acerca del plan de acción que debe realizar la ASU, añade que la asociación de usuarios realiza unas acciones en marcadas en las funciones que como asociaciones de usuarios tienen, esas funciones abecés las escriben, indica que la invitación es escribirlas y organizarlas a través de un formato.

Menciona que rápidamente se hablará de la Política de Participación Social y posteriormente del plan de acción, complementa indicando que primero se hablará de la Política de Participación Social ya que la idea es que el ordenador del plan sean los ejes de la Política de Participación Social, adicional porque las EPS también deben hacer el plan de acción de la Política de Participación Social, comenta que la política es a nivel nacional que surge de la resolución 2063 de 2017, así como las oficinas de participación deben hacer su plan de acción la idea es que las Asociaciones de Usuarios también lo realicen.

Se da inicio a la socialización de la Política de Participación Social



La Doctora Luz Myriam aclara que hay dispositivos que son tomadas directamente de la página del Ministerio de Salud y Protección Social, complementa que el acto administrativo atreves del cual se genera es la resolución 2063 y esta se llama Política de Participación Social en Salud y fue expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social y lleva 4 años en desarrollo, añade que esta política es aplicada bajo los planes de acción que desarrollan las oficinas de participación y las ASU, adicional a las asociaciones se les orienta y se les sugiere que realicen su plan de acción con base en la Política de Participación Social en Salud para que hallan puntos de encuentro , comenta también que pese a que las ASU no les exigen el plan de acción, es importante que tengan su plan de acción para que puedan

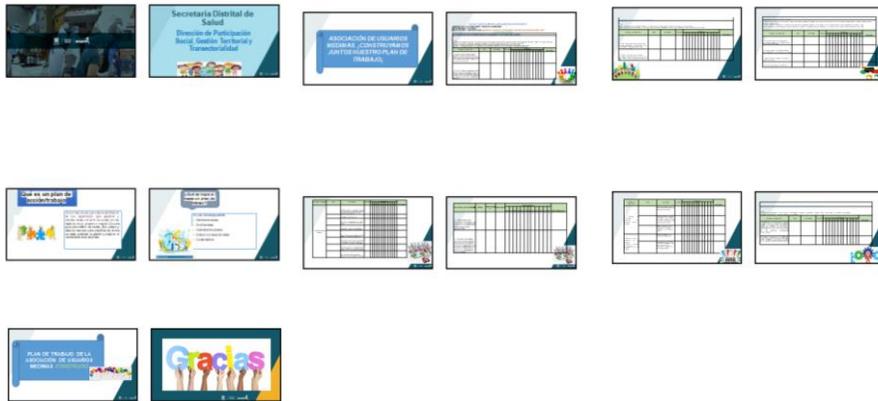
generar incidencia porque cuando no lo hacen cada uno puede hacer actividades que son muy importantes sin embargo quedan sin un objetivo preciso.

La Doctora Luz Myriam procede a exponer al detalle la presentación de Power Point, comenta que dentro de la Política de Participación Social se encuentra un marco situación en donde se identifican algunas problemáticas como:

La participación es débil por dos razones fundamentales la primera es que no hay condiciones institucionales para propiciar la participación y dos que hay pocas capacidades de la ciudadanía y las organizaciones para general procesos de participación, a pesar que hay organizaciones que llevan muchos años es importante seguir promoviendo las capacidades de participación tanto en la ciudadanía como en las organizaciones como lo son las ASU, adicional también se identificó que hay una cultura de participación muy baja.

La Doctora Luz Myriam indica que compartirá la presentación y demás archivos proyectados.

A continuación, la Doctora Luz Myriam procede a exponer la presentación acerca del plan de acción y reitera la importancia de llevarlo a cabo mediante el planeador enmarcado en los ejes de la Política de Participación Social y distribuir las tareas a cada uno de los integrantes de la ASU y que cada integrante cumpla un rol y en conjunto alcanzar un objetivo específico.



La Doctora Luz Myriam presenta una propuesta de matriz para llevar a cabo el plan de acción de la ASU, indica que inicia desde el eje número 2 ya que como lo indico anteriormente el eje número 1 no aplica para la ASU, denota que el eje 2 tiene relacionadas 4 líneas de acción que son las que le aplican a la ASU, la Doctora Luz Myriam reitera que lo que indica que el eje no se puede modificar sin embargo en las acciones a desarrollar se van a dar cuenta que contribuyen al objetivo del eje.

III. OBSERVACIONES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.

La señora Stella Sandoval Interviene y comenta que la ASU de Aliansalud cuenta con muy pocos integrantes no se alcanza a tener 20 miembros por lo cual al trabajo es intenso y la oficina de Participación Social les asesora en la elaboración de los planes de acción que se están ejecutando bajo el marco estratégico anteriormente expuesto, añade que siendo tan pocos asociados le parece que definir en el plan de la ASU de Aliansalud EPS los ejes con los nombres técnicos y tan amplios les falta focalización o aterrizarlo a algo más concreto como por ejemplo el eje número 1 “fortalecimiento institucional para la garantía del derecho a la participación” la ASU no es institucionalidad por lo que

considera que a la ASU no le corresponde tener actividades o acciones en ese eje, por otro lado menciona también el eje número 2 “Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud” indica que si se hace operativa esa definición de ese eje a la realidad de la ASU considere debería ser: “ Empoderamiento de los Usuarios de la EPS y de la ASU” o se tiene que ser tan amplios y pretender empoderar a la ciudadanía en general, pregunta hasta qué punto la ASU tiene manera, capacidad, empoderamiento como para empoderar a otras personas a la ciudadanía en general, añade que para hacer un plan de acción más aterrizado más consecuente es posible acotar las definiciones a algo más concreto?

Respuesta:

La Doctora Luz Myriam responde indicando que sí, tiene razón en cuanto al eje número 1 ya que ellos no lo desarrollan y por otro lado se puede aterrizar más como ella lo menciona sin embargo los nombres de los ejes no se pueden modificar, pero la actividad a desarrollar en el mismo es en donde se puede adicionar o modificar de acuerdo a las acciones realizadas y el alcance.

El señor Fernando Marín retoma la pregunta inicial de la señora Stella Sandoval y comenta que teniendo en cuenta que la EPS se debe articular con la ASU, pregunta cómo se debe hacer ya que considera no se ha hecho.

Margarita Ardila interviene y menciona que el trabajo siempre se ha realizado articulado, cada año se realiza reunión entre enero y febrero para construir el plan de acción con las propuestas y comentarios de los asociados, lo que sucede es que don Fernando Marín llegó cuando ya se había construido el plan lo que quizás ha notado es que ya está hecho, menciona que las personas más antiguas en la ASU pueden dar fe de ello ya que siempre se ha elaborado el plan de acción en conjunto de no ser así serían actividades sueltas.

Don Fernando comenta que lo menciona ya que, de acuerdo a la parte de recursos no se cuenta con recursos, se cuenta con una planeación, pero no con recursos por eso sería importante tener más claro ese tema.

La Doctora Luz Myriam indica que dentro de los recursos se incluye el tema logístico, técnico, el talento humano entre otros.

La señora Betsy Rueda pregunta si el plan de acción de la ASU este articulado con el de Aliansalud Eps

Respuesta: Margarita Ardila indica que si esta articulado ya que la ASU y la EPS deben trabajar de la mano y por eso existe el componente de participación social.

La Doctora Luz Myriam Díaz comenta que en ocasiones se solicita a las asociaciones enviar información en lapsos de tiempo muy cortos por ejemplo cuando se invita a participar a un evento, pide el favor esa información sea enviada con prioridad.

Margarita Ardila pregunta acerca de los lineamientos de la rendición de cuentas que se están desarrollando desde la SDS, indica que la resolución 2063 no especifica la rendición de cuenta de la ASU

razón por la cual la oficina de Participación Social de la EPS decidió realizarlo de acuerdo a la circular 008 de la Super Intendencia Nacional de Salud, complementa su pregunta indicando si se puede seguir manejando de esta forma.

Respuesta:

La doctora Luz Myriam Díaz indica que si, de hecho, se están manejando y ajustando los lineamientos de la SDS de acuerdo a la circular 008.

La señora Maura Campos pregunta a que entidad debe la ASU rendir cuentas.

Respuesta:

La doctora Luz Myriam Díaz indica que se rinde cuenta a los usuarios que representan, en este caso a los usuarios de Aliansalud EPS.

Don Carlos González comenta que el punto del plan de acción referente a los buzones ha sido un punto muy neurálgico y aún más desde que inicio la pandemia pues las entidades han tratado de buscar opciones para poder seguir utilizando esta herramienta pero que no implique contagio, por ejemplo, Mediacarte implemento el código QR sin embargo, el código QR no lleva a radicar una PQR si no más una encuesta de satisfacción, pregunta si la ASU puede solicitar a la EPS e IPS que implemente un sistema a través del cual puedan acceder a los buzones pero para radicar PQR mediante código QR, añade que la EPS ha dado información acerca de las PQR sin embargo, consideran que es importante contar con el buzón y tener alcance de las PQR que llegan por este medio, aclara que Aliansalud proporciona otros medios para la radicación de PQR pero considera que en los buzones se registran las PQR de los momentos de verdad.

Respuesta:

La Doctora Luz Myriam Díaz dice que los buzones no pueden desaparecer ya que están por normatividad, los buzones si o si deben estar disponibles, añade que la norma indica que los buzones deben existir tanto físicos como virtuales es decir no pueden desaparecer, complementa indicando que la apertura de los buzones debe ser semanal y que debe existir un cronograma para que un usuario pueda hacer el acompañamiento en esa actividad y ejercer el control social.

Margarita interviene y comenta que efectivamente por todo el tema de pandemia Aliansalud EPS cerro los buzones físicos y dispone de otros canales de atención, complementa indicando que Aliansalud EPS también implemento el código QR y este no llevara a pregunta si recomienda o no ha Aliansalud EPS, ya que para este tema se cuenta con el NPS, lo que se pretende a través de este código QR es darle la opción al usuario para radicar su PQR.

Por otro lado, menciona que con respecto a lo que indica la Doctora Luz Myriam Díaz acerca del buzón le comparta la normatividad ya que Aliansalud EPS se guía por lo que dice la Super Intendencia Nacional de Salud en la circular 008 y allí indica que puede ser buzón físico o virtual.

La Doctora Luz Myriam Díaz indica que lo consultara y trasladara la información.

La señora Ana Montaña comenta complementando un poco lo que indica don Carlos González, no entiende porque están confundiendo una encuesta de satisfacción con un buzón de quejas ya que son cosas y situaciones diferentes, por otro lado, con respecto a las quejas virtuales como se va a manejar la representación de la ASU frente a la apertura de los buzones que propuesta hay, ya que no ve viable el asistir a una IPS para firmar una planilla asistir físicamente.

Respuesta:

La Doctora Luz Myriam Díaz indica que estas acciones deben ser coordinadas con el área de Participación Social de la EPS dependiendo de las fechas de apertura.

La señora Stella Sandoval menciona que quisiera llamar la atención por aquellas poblaciones que nos son alfabetizadas desde el punto de vista tecnológico o no cuentan con estas herramientas, indica que personalmente a ella le gustaba poner las PQR de manera física en la misma instalación, considera que son excluyente estas opciones ya que hay personas que no pueden acceder de manera tecnología o por teléfono.

Comenta que la ASU quiere conocer las estadísticas de las PQR que interponen los usuarios en los buzones de las IPS.

La Doctora Luz Myriam Díaz responde que la norma contempla los canales presenciales y no presenciales, menciona también que las quejas y las encuestas de satisfacción son temas muy diferentes.

La señora Betsy pregunta si necesariamente tiene que haber un usuario para la apertura del buzón y si ese usuario tiene que ser un integrante de la ASU.

Margarita Ardila Complementa mencionando que la apertura del buzón antes se realizaba con algún usuario que se encontrara en sala de espera de las IPS, en ocasiones se realizaba con integrante de la ASU previo acuerdo de fecha y hora, en este momento no se realiza apertura física del buzón de Aliansalud EPS sin embargo se traslada indicadores a la ASU con la información de las PQR recibidas por los diferentes medios, añade que la apertura de los buzones físicos era diaria.

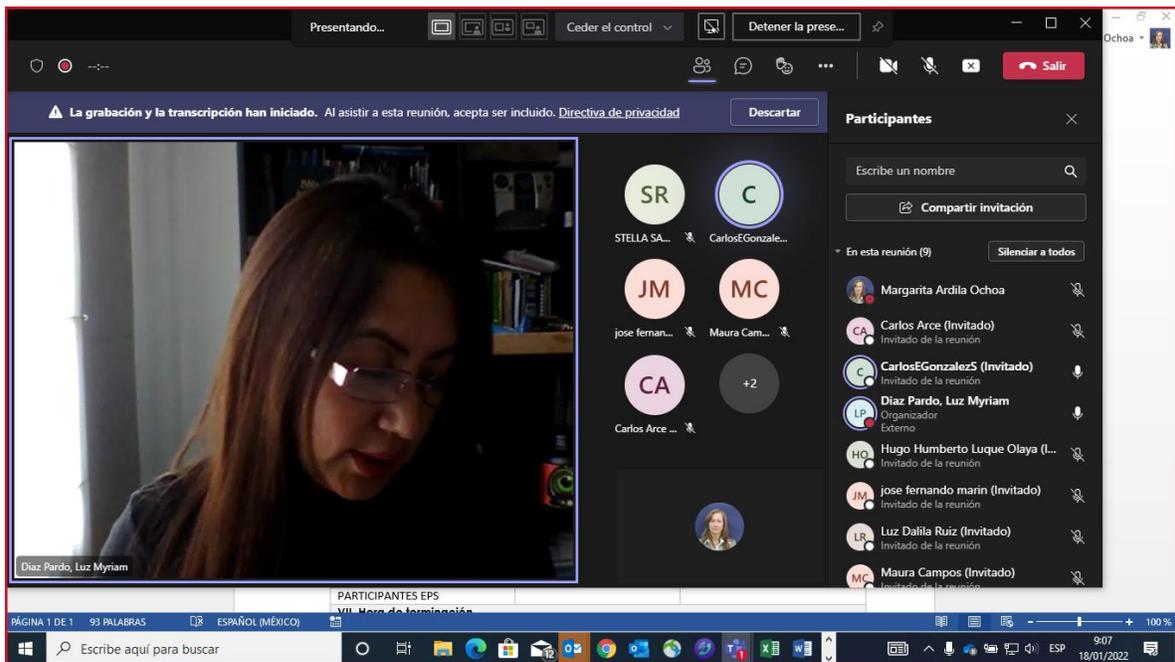
Para finalizar la Doctora Luz Myriam Diaz reitera la importancia de establecer el plan de acción de la ASU y la incidencia que tiene en los usuarios.

IV. COMPROMISOS

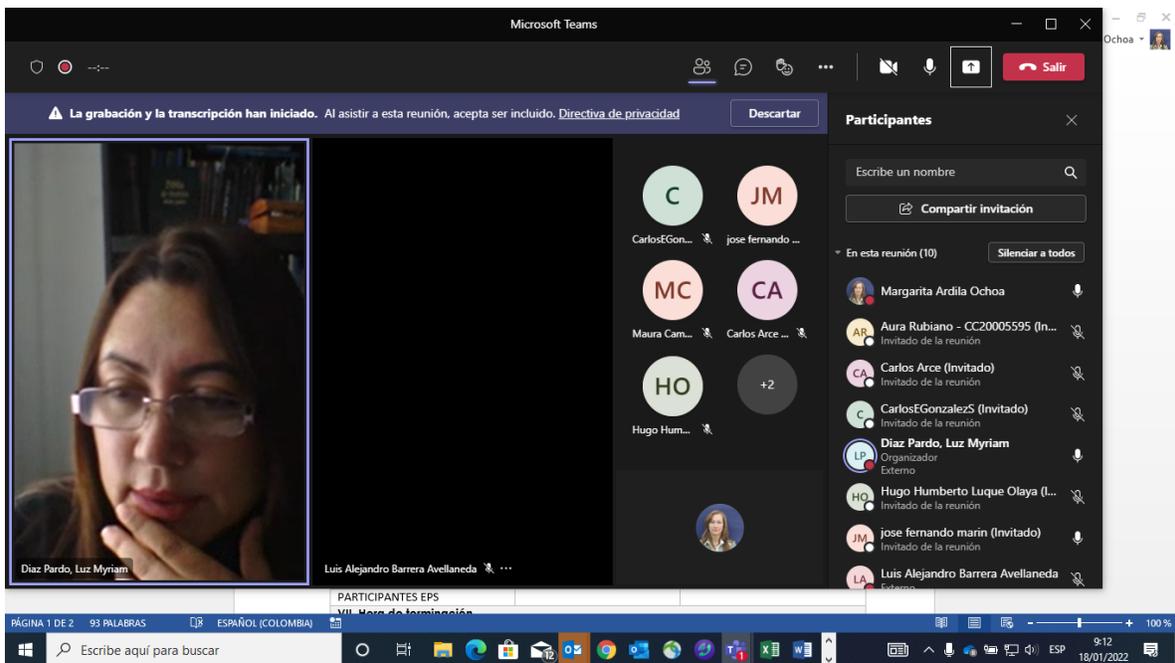
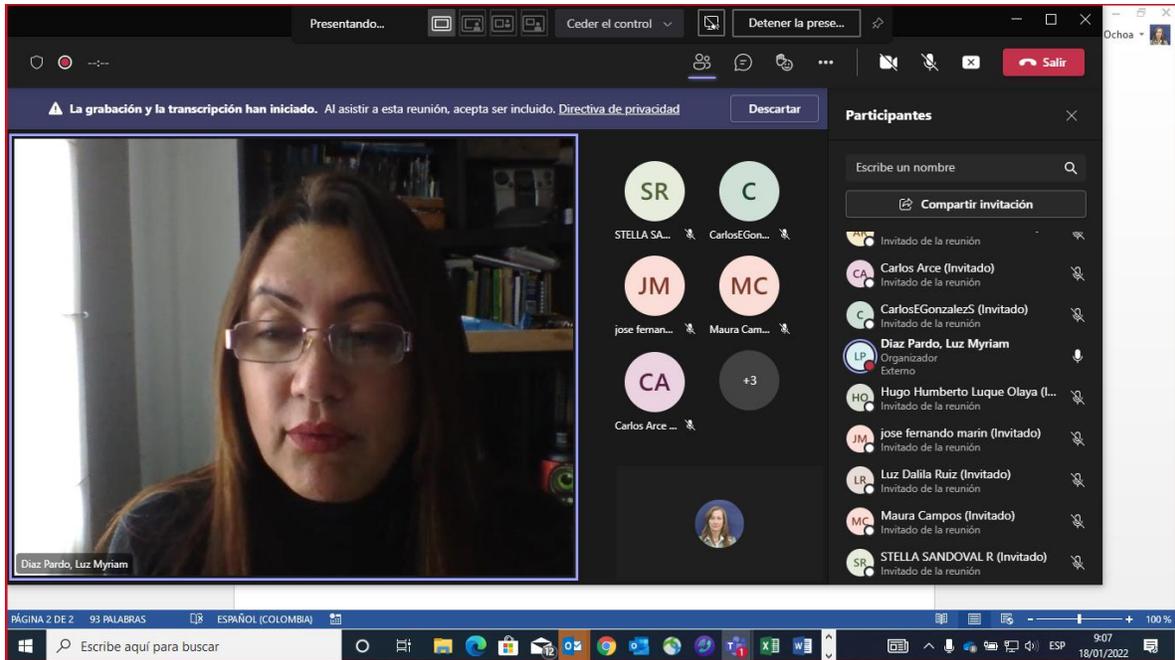
RESPONSABLES

ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Programación de reunión con los integrantes de la ASU para la elaboración del plan de acción	Junta Directiva Asociación.	
Enviar a Aliansalud EPS la normatividad acerca de los buzones de PQR.	SDS	
Archivo con líneas de acción del plan de acción de acuerdo a la Política de Participación Social	SDS	
V. PROXIMA REUNIÓN		
VI. ASISTENTES Reunión virtual Microsoft Teams		
INTEGRANTES	NOMBRES	CARGO
ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Ana Montaña Betsy Rueda Carlos Arce Carlos Garcia Carlos González Fernando Marín Hugo Luque Maura Campos Stella Sandoval	Integrantes de la ASU
PARTICIPANTES EPS	Margarita Ardila	
PARTICIPANTE SDS	Luz Myriam Díaz Pardo	
VII. Hora de terminación		
00:39 am		



ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS



ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Microsoft Teams

Solicitar control

La grabación y la transcripción han iniciado. Al asistir a esta reunión, acepta ser incluido. Directiva de privacidad

Descartar

Secretaría Distrital de Salud

Dirección de Participación Social, Gestión Territorial y Transectorialidad

PARTICIPACIÓN SOCIAL

Díaz Pardo, Luz Myriam

Participantes

Escribe un nombre

Compartir invitación

- Invitado de la reunión
- Carlos Arce (Invitado)
- CarlosEgonzalez25 (Invitado)
- Díaz Pardo, Luz Myriam (Organizador Externo)
- Hugo Humberto Luque Olaya (Invitado de la reunión)
- jose fernando marin (Invitado de la reunión)
- Luis Alejandro Barrera Avellaneda (Externo)
- Luz Dalila Ruiz (Invitado de la reunión)
- Maura Campos (Invitado de la reunión)

PÁGINA 3 DE 3 93 PALABRAS ESPAÑOL (COLOMBIA)

Escribe aquí para buscar

9:13 18/01/2022

Microsoft Teams

Solicitar control

La grabación y la transcripción han iniciado. Al asistir a esta reunión, acepta ser incluido. Directiva de privacidad

Descartar

Política de Participación Social

Resolución 2063 de 2017

El futuro es de todos Gobierno de Cundinamarca

POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

Bogotá, D.C., 2019

Fuente: Ministerio de Salud y Protección Social

Díaz Pardo, Luz Myriam

Participantes

Escribe un nombre

Compartir invitación

En esta reunión (11) Silenciar a todos

- Margarita Ardila Ochoa
- Aura Rubiano - CC20005595 (Invitado de la reunión)
- Betsy Bárbara Rueda Cuervo (Invitado de la reunión)
- Carlos Arce (Invitado de la reunión)
- CarlosEgonzalez25 (Invitado de la reunión)
- Díaz Pardo, Luz Myriam (Organizador Externo)
- Hugo Humberto Luque Olaya (Invitado de la reunión)
- jose fernando marin (Invitado de la reunión)

PÁGINA 3 DE 3 93 PALABRAS ESPAÑOL (COLOMBIA)

Escribe aquí para buscar

9:13 18/01/2022

ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

Microsoft Teams

La grabación y la transcripción han iniciado. Al asistir a esta reunión, acepta ser incluido. Directiva de privacidad

Descartar

Participantes

Escribe un nombre

Compartir invitación

En esta reunión (12) Silenciar a todos

Margarita Ardila Ochoa

Carlos García (Invitado)

Aura Rubiano - CG20005595 (Invitado de la reunión)

Betsy Bárbara Rueda Cuervo (Invitado de la reunión)

Carlos Arce (Invitado)

CarlosEGonzalezS (Invitado)

Díaz Pardo, Luz Myriam (Organizador Externo)

Hugo Humberto Luque Olaya (Invitado de la reunión)

jose fernando marin (Invitado)

Díaz Pardo, Luz Myriam

MATRIZ PLAN DE ACCIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS EAPBIPS

NOMBRE DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS: RESPONSABLE: Presidente

OBJETIVO DEL PLAN DE ACCIÓN: Organizar las acciones que desarrollará la asociación de usuarios durante el 2021

EJEES ESTRATÉGICOS

Eje Estratégico No 2: Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales

DESCRIPCIÓN: Reforzar los canales de información y comunicación respecto al acceso a medios, servicios, productos que cobrenle oportuno a las organizaciones para mejorar y verificar sus procesos participativos. Promover los canales de comunicación de los usuarios de Aliansa Salud que promuevan los canales de información y comunicación del sector salud. Realizar los requerimientos para mejorar la gestión de los recursos humanos, financieros y tecnológicos de la organización. Ejecutar y promover en las acciones del sector salud el uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y la comunicación en las organizaciones, a nivel nacional. Contribuir a mejorar la calidad de la atención, considerando la perspectiva de la diversidad de las personas usuarias.

Acciones por desarrollar	Meta	Actividades	Indicador	Estrategias												RESPONSABLE	
				ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic		
1. Promover entre usuarios de Aliansa Salud los canales de información y comunicación que promuevan los canales de información y comunicación del sector salud.																	
2. Promover y desarrollar los canales participativos de los usuarios de Aliansa Salud.																	

15°C

18/01/2022

Ana Montañó

Microsoft Teams

La grabación y la transcripción han iniciado. Al asistir a esta reunión, acepta ser incluido. Directiva de privacidad

Silenciar (Ctrl + Mayús + M)

Escribe un nombre

Compartir invitación

En esta reunión (12) Silenciar a todos

Aura Rubiano - CG20005595 (Invitado de la reunión)

jose fernando marin (Invitado de la reunión)

Margarita Ardila Ochoa

Carlos García (Invitado)

Betsy Bárbara Rueda Cuervo (Invitado de la reunión)

Carlos Arce (Invitado)

CarlosEGonzalezS (Invitado)

Díaz Pardo, Luz Myriam (Organizador Externo)

Hugo Humberto Luque Olaya (Invitado de la reunión)

Díaz Pardo, Luz Myriam

Betsy Bárbara Rueda Cuervo (Invitado)

Aura Rubiano - CG20005595 (Invitado de la reunión)

Carlos Arce (Invitado)

CarlosEGonzalezS (Invitado)

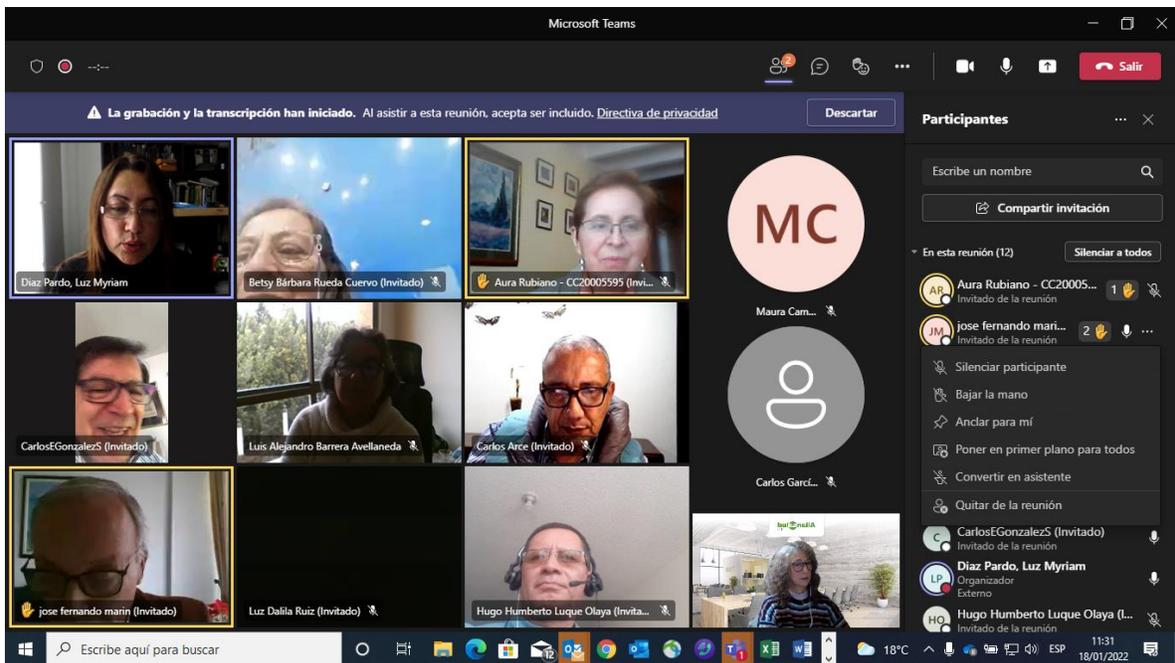
Luz Alejandro Barrera Avellaneda

Hugo Humberto Luque Olaya (Invitado de la reunión)

18°C

18/01/2022

ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS



ACTA DE REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE ALIANSALUD EPS

The screenshot displays a Microsoft Teams meeting interface. At the top, a notification states: "La grabación y la transcripción han iniciado. Al asistir a esta reunión, acepta ser incluido. Directiva de privacidad". Below this, a grid of nine video thumbnails shows participants: Luz Myriam Díaz Pardo, Betsy Bárbara Rueda Cuervo (Invitado), Hugo Humberto Luque Olaya (Invitado), Carlos Arce (Invitado), Luis Alejandro Barrera Avellaneda, Aura Rubiano - CC20005395 (Invitado), Carlos García (Invitado), jose fernando marin (Invitado), and Luz Daílla Ruiz (Invitado). A central profile card for Maura Campos (Invitado) features a large "MC" logo. On the right, the "Participantes" panel lists 11 attendees: jose fernando marin (Invitado de la reunión), Luis Alejandro Barrera A... (Externo), Carlos Arce (Invitado) (Invitado de la reunión), Diaz Pardo, Luz Myriam (Organizador Externo), and Hugo Humberto Luque Olaya (Invitado de la reunión). The Windows taskbar at the bottom shows the time as 11:32 on 18/01/2022 and a temperature of 18°C.