

ACTA No. 003

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO
18-04-2023	Microsoft Teams	09:05 AM

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO:

Realizar la reunión mensual de la Junta Directiva en donde se expondrá el plan de trabajo de cada uno de los comités de la Asociación de Usuarios para el año 2023.

Temas tratados:

1. Sugerencias generales para la articulación de los comités
2. Seguimiento al plan de acción y plan de trabajo comités 2023
3. Proposiciones y varios

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Sugerencias generales para la articulación de los comités

El señor Carlos Arce, presidente de la Junta Directiva realiza la apertura de la reunión por medio del saludo, a su vez realiza la introducción resaltando la importancia del trabajo de cada comité y la presencia de por lo menos uno de sus integrantes en cada reunión, teniendo en cuenta que por temas personales o laborales es entendible que no es posible siempre contar con la presencia del comité completo.

Posteriormente, procede a leer el documento denominado "Comisiones o Comités de trabajo en la asociación de usuarios de Aliansalud EPS", indicando a su vez que se encuentra firmado por 5 miembros de la junta directiva del año 2021, allí resalta el artículo 25. que hace referencia a la definición, conformación, funciones, facultades, responsabilidades y reglamento de las distintas comisiones o comités de trabajo.

Seguido de esto, hace referencia a ciertos ejemplos que les permitirán entender un poco más a que se refieren con un engranaje o trabajo articulado entre los comités, indica que han analizado que el comité de Calidad y Control Social es muy importante pero necesita los insumos de la parte médica, ya que si se va a realizar control social sobre temas de citas médicas, con el médico tratante, deben darle a los usuarios los parámetros sobre lo que deben hacer o preguntar en el transcurso de su cita médica, con esto podrán medir en un momento determinado cuando salga el paciente, ¿cómo le pareció a usted su cita?, ¿cumplió las expectativas?, ¿el médico lo escuchó?, ¿el médico le dijo cómo debía usted tomar eso?.

Finalmente, menciona si alguien tiene objeciones o dudas sobre las funciones que debe hacer cada comité puede hacerlo saber para modificarlo, pero por el momento se debe cumplir lo que ya se encuentra escrito y procede a dar la palabra a los demás integrantes:

El señor Carlos Gonzales manifiesta su acuerdo con la articulación entre la junta y los comités, mencionando que uno de los principios es la evidencia documental (informes), resalta que en el CCCS han realizado 4 informes, han sido muy juiciosos informando a la junta y ya han generado esa articulación de manera muy respetuosa, siendo de igual forma muy autónomos, cumpliendo cada uno sus funciones, enviando su informe de gestión hasta abril, el plan de acción que han presentado en las asambleas, el cronograma al cual ya dieron inicio, informe paralelo entre las funciones y el plan de acción, resaltando su aporte al engranaje y su aprobación con lo resaltado por el señor Carlo Arce.

La señora Rosalina Paez integrante del Comité de Salud, abre su micrófono y habla de la humanización, la revisión de las contrataciones, de las inconsistencias de los baños, allí el señor Carlos le indica que en el momento no se está abordando comité por separado, sino que están hablando en general, que cuando se llegue a ese punto podrá exponer sus

observaciones.

La señora Claudia Cubillos integrante del Comité de Salud, menciona que en temas de engranaje nota un poco de apatía por parte de los demás integrantes que llevan más tiempo vinculados a la asociación, ya que ella realizó una comunicación y converso con la señora Maura Campos (suplente del presidente), sobre la motivación para sus demás compañeros para que todos pudieran ponerse de acuerdo, de igual forma los invito a dejar sus aportes por medio del chat de WhatsApp, por medio del correo, siendo solo la señora Rosalbina Paez la única que el mismo día del encuentro envió al correo sus aportes. Realiza la invitación para que sus compañeros que anteriormente se encontraban en el comité puedan compartir sus experiencias.

La señora Maura Campos resalta que los manejos internos de los comités si se está dando, la buena relación y las gestiones que han realizado son muy buenas pero que consideran que cada comité actúa por separado e invita al engranaje de los tres comités para poder tener una articulación con todos los procesos y acciones que realizan. A su vez, el señor Jose Fernando resalta el deber ser de la articulación que deben procurar los comités, dejando como sugerencia que cada coordinador podría buscar este tipo de acercamiento y engranaje, abrir espacios para dialogar y compartir ideas e información.

El señor Carlos Arce, informa que logran conformar la Asociación de Usuarios de la UMD, siendo este un nuevo punto de apoyo en cada una de las IPS, siendo este un ejemplo de la articulación, resaltando que cada integrante de la asociación puede hacer control social, aportar ideas como ejemplo pueden diseñar una encuesta y pueden aplicarla bien sea en las IPS al momento de asistir a citas médicas, en las farmacias al momento de reclamar medicamentos. Así mismo, resalta que el Comité de Salud no ha funcionado porque solo ha actuado Betsy Rueda en actividades de capacitaciones en sala, ahora se cuenta con nuevos integrantes: Diego Silva, Claudia Cubillos, Jorge Alberto Olano y María Rosalbina Páez, para lo cual se propone una reunión para poder apoyar a este Comité, generar ideas y sacarlo adelante.

La Profesional de Participación Social, Margarita Ardila, propone si tanto la junta directiva como el Comité de Salud están de acuerdo, poder reunirse con el Comité de Salud para brindar el apoyo técnico correspondiente, revisar los temas de salud que sean pertinentes a este comité y las demás acciones que allí defina el comité, resaltando que es una de las funciones que se tienen dentro del componente de participación social en Aliansalud y a la cual ellos pueden tener acceso, a lo que ellos aceptan.

2. Seguimiento al plan de acción y plan de trabajo comités 2023

Da inicio la señora Maura Campos, en nombre del **Comité de Capacitación y Comunicaciones** mencionando las acciones que plantean para el año 2023:

ACCIÓN 2.1.



- a. Diseño y elaboración de las piezas comunicativas de la Asociación.
- b. Participar en las capacitaciones
- c. Evaluación de capacitaciones a los asociados y usuarios en general de la EPS.
- d. Aplicación encuesta sobre tramites digitales
- e. Implementación Carnet de Afiliado y reglamentación
- f. Elaboración tarjeta de presentación
- g. Elaboración de eslogan y su elemento visual para identificar los mensajes por parte de la Asociación

ACCIÓN 2.2.



- a. Promoción de la Asociación a través de redes sociales, boletín informativo de Aliansalud y de la pagina Web de EPS Aliansalud
- b. Captación de nuevos miembros a través de Boletín informativo de Aliansalud, de los habladores de las IPS, pagina Web y otros
- c. Actualización base de datos de los Asociados
- d. Encuesta para evaluar el conocimiento sobre la existencia de redes sociales de la Asociación, correo electrónico de la Asociación y boletín informativo de Aliansalud

REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA E INTEGRANTES DE LOS COMITÉS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

ACCIÓN 2.3. Atender solicitudes y realizar otras actividades de competencia del Comité de Capacitación y Comunicaciones.

- a. Realizar el cronograma de reuniones con los integrantes del CCC
- b. Responder a solicitudes de los otros comités de trabajo
- b. Responder a solicitudes de la EPS
- c. Responder a solicitudes de otros entes

Margarita Ardila, sugiere al Comité de Capacitación y a la señora Stella Sandoval que puedan reunirse y articular sus acciones junto con las actividades que ya se han venido trabajando en la página web y el espacio de **Participación Ciudadana-Asociación de Usuarios**.

Continua el señor Fernando Marin, en nombre del **Comité de Calidad y Control Social (CCSC)**:

ACCIÓN 4.1. Planear las actividades a realizar en la vigencia

ACCIÓN 4.2. Realizar vigilancia y control de calidad de los servicios que suministran Aliansalud EPS, Bienestar IPS, UMD IPS y Mediacarte

ACCIÓN 4.3. Participar en capacitaciones de control social en salud

ACCIÓN 4.4. Atender solicitudes y realizar otras actividades de competencia del Comité de Calidad y Control Social

ACCIÓN 4.5. Articular acciones, realizar seguimiento y rendir cuentas de la gestión realizada

5

PROPUESTA Nro.1

En el Plan de Acción 2023 Eje Estratégico. No. 4. "Control Social en Salud" incluir las siguientes líneas de acción:

- 4.1. Participar en ejercicios de capacitación y control social en salud.
- 4.2 Realizar vigilancia y control de calidad de los servicios que suministran Aliansalud EPS, Bienestar IPS, UMD IPS y Mediacarte IPS.
- 4.3. Participar en ejercicios de capacitación y control social en salud convocados por el ministerio de protección social, la superintendencia nacional de salud y la Secretaría Distrital de Salud etc.

Cordialmente les solicitamos que la planeación y el avance de los mismos se realice en una forma dinámica (gráficos) donde se pueda analizar y ver la programación del año y el avance mes a mes.

PROPUESTA Nro. 2

Sugerimos (a) solicitar los siguientes indicadores y (b) comprarlos con los obtenidos en terreno por el Comité:

Indicadores de Seguridad

Estos indicadores se relacionan con la reducción de los errores médicos y la protección de los pacientes

1. Número de errores en ordenes médicas y/o autorizaciones

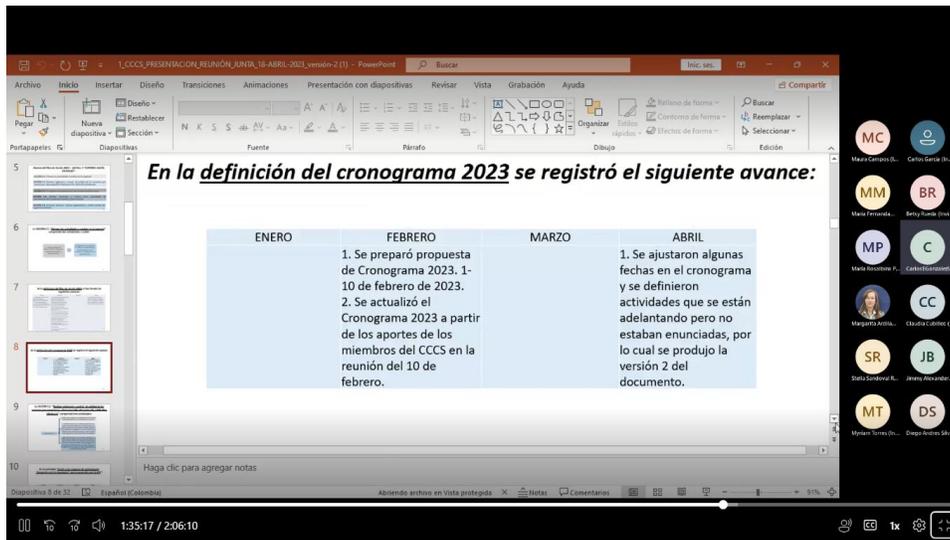
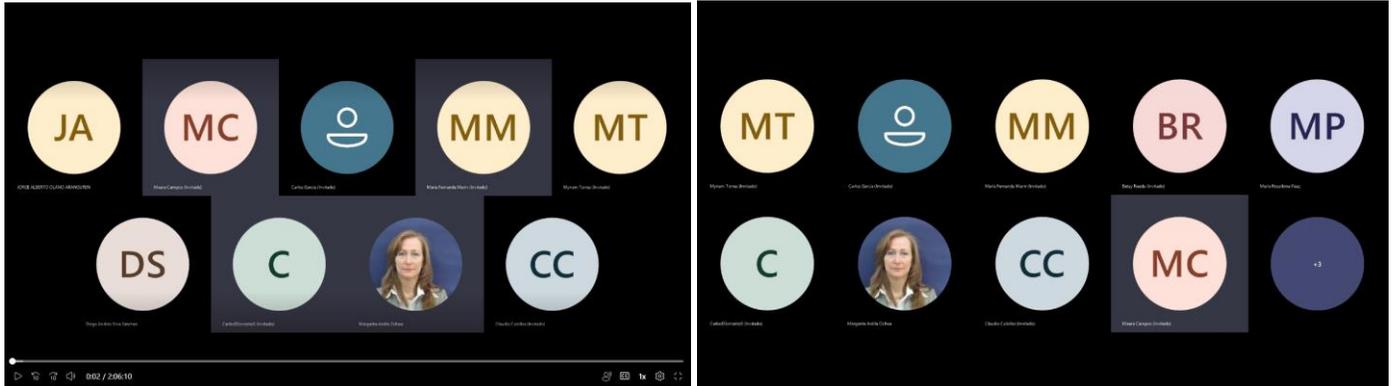
Indicadores para medir eficiencia y puntualidad

Las medidas de eficiencia se centran en evitar la pérdida de tiempo, recursos o equipo, y las medidas de puntualidad evalúan la prontitud de los servicios (reducción de los tiempos de espera, tiempo entre expedición de orden, asignación de cita y toma de examen

1. Duración promedio de la estadía: El tiempo total que tardan los pacientes en ser atendidos en la EPS e IPS
2. PBX, recibido de llamadas, llamadas culminadas, llamadas perdidas, llamadas efectivas en la EPS e IPS
3. Eficiencia de los canales de comunicación de la EPS e IPS

26

REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA E INTEGRANTES DE LOS COMITÉS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



3. Proposiciones y varios

- Los coordinadores de cada comité generar espacios para lograr articulación entre los tres comités de trabajo.
- Para la reunión que se programará entre el Comité de Salud y la profesional de Participación Social, los integrantes lleven propuestas e ideas para poder plantear el plan de trabajo para el año 2023.

Leer decreto 441 por parte de todos los integrantes, para poder tener una participación en la reunión que se llevará a cabo el 22 de junio con el área jurídica de la EPS

REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA E INTEGRANTES DE LOS COMITÉS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

III. COMPROMISOS		RESPONSABLES
Reunión presencial entre la Profesional de participación social de la EPS y Comité de Salud.		-Margarita Ardila -Comité de Salud
IV. PROXIMA REUNIÓN		
26-06-2023		
V. DATOS DE LA REUNIÓN		
Titulo	Reunión Junta Directiva, Asociación de usuarios e integrantes de los comités de trabajo de la asociación	
Hora inicio	18/04/2023 09:05 am	
Hora Fin	18/04/2023 11:11 am	
Asistentes: 12	Margarita Ardila Ochoa	
	Carlos Arce	
	Maura Teresa Campos	
	Myriam Torres	
	Stella Sandoval	
	Jimmy torres Bustamante	
	Claudia Cubillos	
	María Rosalbina Páez	
	Diego Andres Silva	
	Carlos Gonzalez	
	Carlos Garcia	
	Jorge Alberto Olano Aranguren	
VI. ELABORÓ ACTA		
Angie Ovalle Valbuena - Analista de Participación Social de Aliansalud EPS.		