



REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL ALIANSALUD EPS

ACTA No.010

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO / FIN
19-12-2023	Microsoft Teams	09:00 A.M - 11:00 A.M
I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA		
OBJETIVO: Realizar reunión entre la Junta Directiva de la Asociación y el componente de Participación Social de Aliansalud EPS para tratar temas relacionados con la finalización del plan de trabajo de la Asociación de Usuarios 2023 y la programación para el año 2024.		
AGENDA DEL DÍA: <ol style="list-style-type: none">1. Plan de trabajo Asociación de Usuarios Año 20242. Informe de Gestión Asociación de Usuarios 2023		
II. ASUNTOS TRATADOS		
<p>Margarita Ardila, Profesional de Participación Social da inicio a la reunión dando la bienvenida a los asistentes.</p> <p>Posteriormente, el señor Carlos Arce Presidente de la Asociación de Usuarios manifiesta su inconformidad con las respuestas emitidas por parte del área de reclamos de Aliansalud EPS, refiere que las cartas emitidas no dan respuesta a los requerimiento de los usuarios ni brindan una solución de fondo.</p> <p>Frente a esto, Margarita Ardila informa que Aliansalud EPS dentro de sus acciones de mejora ha buscado incrementar y fortalecer el equipo de trabajo del área de Reclamos, esto con el fin de no solo de cumplir con los tiempos establecidos por normatividad para emitir las respuestas, si no para lograr atender de manera óptima el requerimiento de cada usuario, aclara que al ser personal nuevo se inicia un proceso de capacitación y curva de aprendizaje, adicionalmente se cuenta con unos gestores de calidad que se encuentran trabajando fuertemente para que el equipo se consolide y mejorar la calidad y oportunidad de las respuestas e información brindada a los usuarios.</p> <p>De igual forma, explica que desde el Componente de Participación Social no se emiten respuestas a las PQR, sin embargo, cuando existen casos que la Asociación de Usuarios refiere y según prioridad se elevan a las áreas implicadas junto con la radicación a la central de reclamos para la emisión de la respuesta al usuario afectado. Menciona que, según estas observaciones de la Junta Directiva, se elevarán de nuevo los casos ante el área de Reclamos.</p> <p>Seguido de esto, brinda el espacio para que la Junta Directiva pueda presentar el Plan de Trabajo que realizará la Asociación de Usuarios para el año 2024, la señora Maura Campos Presidente Suplente informa a la fecha no cuentan con el plan ni fechas estipuladas, pero la entrega la realizarán el día 15 de enero 2024, de igual forma manifiestan que desean realizar reuniones con distintas áreas como lo son Convenios Médicos, Servicio al Cliente, Auditoria, Reclamos y demás según necesidad, esto con el fin de abordar temas específicos de cada área y poder trabajar en conjunto acciones de mejora.</p> <p>Como sugerencias la Junta Directiva de la Asociación menciona:</p> <ul style="list-style-type: none">• Las capacitaciones de Rutas de Atención Integral en Salud (RIAS) y en general deben ser realizadas de manera más sencillas y prácticas.• En la Asamblea Ordinaria poder generar un espacio de pausas activas y un refrigerio		



REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA Y PARTICIPACIÓN SOCIAL ALIANSALUD EPS

saludable.

Finalmente se realizan los siguientes acuerdos:

- Reuniones de Junta Directiva de Asociación de Usuarios se realizarán los segundos miércoles de cada mes.
- Entrega de Plan de Trabajo 2024 e Informe del 2023 por parte de la Junta Directiva, el día 15 enero 2024.
- La Asamblea Ordinaria se realizará 15 marzo 2024 a las 02:00 p.m.
- Depuración de la base de asociados se realizará 12 febrero 2024 a las 10:00 a.m de manera virtual.
- La publicación de avisos de asamblea en Oficinas de Atención de Aliansalud se realizará el 15 febrero 2024.
- La publicación del listado de depuración de la base y asociados que podrán participar con voz y voto en la asamblea, se realizará el 15 febrero 2024.
- La Rendición de Cuentas de la Asociación de Usuarios será realizada el mismo día y en el mismo espacio de la Rendición de Cuentas de Aliansalud EPS.
- Compartir por parte de Participación Social la guía para realizar el sondeo de necesidades.
- Revisión y actualización de los Estatutos de la Asociación de Usuarios.
- Validar por parte del componente de Participación Social, si existe alguna norma donde se mencione que la Asociación de Usuarios deben compartir los estatutos ante la Secretaría de Salud para su revisión.

IV. PROXIMA REUNIÓN

17-01-2024

V. ASISTENTES

Claudia Cubillos (Secretaria)	Margarita Ardila (Aliansalud EPS)
Carlos Arce (Presidente)	Angie Ovalle (Aliansalud EPS)
Maura Campos (Presidente Suplente)	
ELABORADO POR	Angie Ovalle Valbuena - Analista de Participación Social
REVISADO Y APROBADO POR	Junta Directiva de la Asociación de Usuarios