



REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIONES Y ALIANSALUD EPS

Mesa de Trabajo No.003

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO/FIN
28-08-2023	Sala Calle 63 Sala Cedro Piso 3	11:45 AM- 01:30 PM

I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

OBJETIVO

Establecer un espacio de conversación entre la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios y Servicio al Cliente de Aliansalud EPS.

ORDEN DEL DÍA

1. Saludo inicial
2. Observaciones del Comité de Capacitación y Comunicaciones
3. Observaciones de la Junta Directiva de la Asociación
4. Proposiciones y varios

II. ASUNTOS TRATADOS

1. Saludo inicial

Se inicia la reunión encontrándose en la sala la señora Maura Campos y el señor Carlos Arce Integrantes de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios e integrantes del Comité de capacitación y comunicaciones, Diana Zapata Coordinadora de Servicio al Cliente, Margarita Ardila Profesional de Participación Social y Angie Ovalle Analista de Participación Social.

2. Observaciones del Comité de Capacitación y Comunicaciones

La señora Maura Campos informa que en compañía del señor Carlos Arce asistieron a la capacitación del pasado 18 de julio 2023 realizada en IPS Bienestar Colina sobre la Ruta de Enfermedades Cardio Cerebro Vascular Metabólicas, de la cual tienen las siguientes observaciones:

- Desconocimiento por parte de los funcionarios de la IPS sobre la existencia de la capacitación y del sitio donde se realiza, no hay publicidad en el sitio.
- Falta promocionar la capacitación con sus los objetivos y su finalidad.
- No se ajustan los contenidos al tema desarrollado.
- En el expositor se observó falta de dominio sobre el tema, por lo que no mantiene el nivel de interés de los participantes, cabe resaltar que presenta lenguaje fácil de comprender.
- Se recomienda realizar una encuesta para medir nivel de satisfacción con la capacitación, si cumplió con las necesidades del usuario, si adquirió conocimientos de acuerdo con el objetivo propuesto, si le apporto nuevos conocimientos



REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIONES Y ALIANSALUD EPS

Frente a estas observaciones dadas por la Asociación, la EPS explica que se presentaron dificultades en el desarrollo por fallas en la comunicación, el personal a cargo del desarrollo de la capacitación la realizó en un horario diferente al programado y se incluyó una actividad llamada Los Talentos con un grupo de pacientes citados a la misma hora, lo cual generó confusión.

Por otro lado, se aclara que, si se elaboraron piezas comunicativas y se realizó envío de la invitación a través de correo electrónico. El comité sugiere reforzar con la IPS la distribución de las convocatorias a través de la consulta médica.

Margarita Ardila, manifiesta que sobre esta ruta se realizaron dos capacitaciones, la primera fue realizada el 07 de julio 2023 en IPS Bienestar Chapinero en cada uno de los pisos de la sede, fue muy organizada y clara, así mismo resalta que ningún integrante de la Asociación de Usuarios asistió.

Por otro lado, menciona que, en cuanto a la encuesta de satisfacción de la capacitación, es un tema complicado ya que los usuarios por lo general no están muy dispuestos a la hora de diligenciar planillas de asistencia o encuestas, sin embargo, se explica que a los usuarios se les brinda un espacio para resolver preguntas, inquietudes y aclarar cualquier comentario que ellos tengan. Así mismo, Diana Zapata refiere se validará con IPS Bienestar la posibilidad de implementar algún formato sencillo.

La señora Maura Campos refiere puede hacerse de manera más dinámica, como ejemplo propone hacerlo por medio de paletas de colores, verde (Buena) o rojo (no tan buena) haciendo preguntas en sala a los asistentes. Igualmente, sugiere que los médicos tratantes conozcan el cronograma de capacitación y de esta manera puedan realizar la invitación desde la consulta. Frente a esto, Diana Zapata refiere validará con la IPS Bienestar la posibilidad de realizarlo.



2.1 Observaciones Charla IRA

La señora Maura Campos menciona que la señora Claudia Cubillos Coordinadora del Comité de Salud realizó acompañamiento de la charla realizada por la señora Betsy Rueda en la IPS Bienestar Sede Chapinero el pasado 19 de julio 2023, dejando las siguientes observaciones:



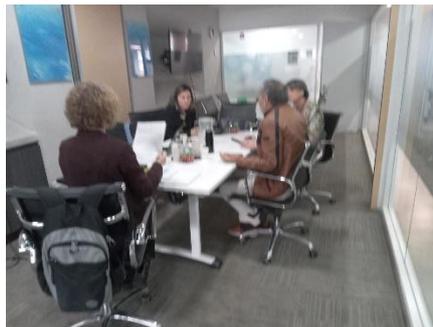
REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIONES Y ALIANSALUD EPS

- No hay cumplimiento del horario (10 am), de la actividad. Inició la charla cerca de las 11am.
- La actividad, contó con la presencia de Angie para tomar las evidencias de la realización de la actividad por medio de fotos.
- La capacitación realizada por la señora Betsy Rueda, no cuenta con un orden coherente, es decir no existe un hilo conductor de las ideas que se exponen.
- Por esa razón, la charla del tercer piso no es igual a la del segundo, ni la del primero.
- Por lo anterior se evidencia la improvisación y de esta manera, al no llevar material de apoyo por mínimo que sea. No es posible presentar una intervención adecuada.
- La señora Betsy tiene aportes valiosos frente a la “Fibrosis Quística”, sin embargo, también falta un orden para hablar de dicha enfermedad.
- Los usuarios en su mayoría no están prestando atención a la charla sobre IRA, debido a que se encuentran hablando por celular, mirando documentos y pendientes del llamado del turno para facturar.

Por su parte, Angie Ovalle menciona que la charla dirigida por la señora Betsy Rueda se realiza con base a la información de las imágenes compartidas por la Alcaldía Mayor de Bogotá, donde se abordan temas como lavado de manos, uso del tapabocas, síntomas a tener en cuenta, cuidados en casa para menores de 5 años, cuidados para el adulto mayor, síntomas que se deben tener en cuenta para acudir al médico, entre otras, siendo un tema preventivo. Sugiere que el Comité de Salud pueda generar un espacio para hacer la revisión de los temas abordados en las charlas y si lo consideran necesario realizar una planeación u organización de la charla.

De igual forma, Margarita Ardila aclara que en el Programa Nacional de Infección Respiratoria Aguda (IRA), uno de los puntos que se deben desarrollar es la Movilización Social, Interacción con agentes de cambio, actores sociales claves y educación a la comunidad, es por esto por lo que se involucra a la Asociación de Usuarios y hasta el momento la única integrante que ha hecho parte de estas charlas es la señora Betsy Rueda, abordando temas preventivos.

La Junta Directiva de la Asociación manifiesta que, dado el tema que se desarrolla en estos espacios se debe titular como experiencias personales en Infección Respiratoria Aguda y no presentarla como una charla dado que no es un profesional de la salud que la está dictando.





REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIONES Y ALIANSALUD EPS

3. Observaciones de la Junta Directiva de la Asociación

Seguido de esto, el señor Carlos Arce manifiesta que de las PQR que direccionan de la Asociación de Usuarios no se les brinda la información o respuesta emitida, a ellos como Junta Directiva, ante esto Margarita Ardila aclara que por ley de protección de datos no es posible brindar información de otros usuarios sin una previa autorización.

Por su parte Diana Zapata, explica que debe existir un protocolo de radicación para dar respuesta formal al usuario, esto también por requerimiento de los Entes de Control, es así que se genera la radicación y se comenta internamente en los casos que requieran una prioridad, así mismo confirma que la Supersalud a partir del mes de julio 2023 realizó una modificación en los tiempos de respuesta y a partir de esto se ha generado un cambio en el modelo, esto teniendo en cuenta que se debe brindar respuesta de acuerdo a los tiempos y parámetros establecidos por el Ente de control. Asegura que se brinda la prioridad ante los casos que no dan espera.

Finalmente, informa que para conocimiento de la Junta Directiva se puede confirmar el estado final del caso radicado.

4. Propositiones y varios

El señor Carlos Arce y la señora Maura Campos informan no es claro aún a que tienen derecho los pacientes dependiendo de las patologías, esto debido a que en la línea del prestador de Oxígeno Air Liquide les brindaron información que no conocían, misma información que consideran muchos usuarios desconocen.

Frente a esto, se acuerda diseñar una pieza comunicativa enfocada en la cobertura del servicio de Oxígeno y hospitalización en casa.

Posteriormente, el señor Carlos Arce informa que los comités de trabajo han realizado distintas solicitudes al componente de Participación Social de la EPS y solicita que todas estas sean canalizadas a través de la Junta Directiva de la Asociación. Margarita Ardila, solicita que esta definición sea socializada por la Junta Directiva con los demás Asociados.

Margarita Ardila solicita a la Junta Directiva, otorguen 15 minutos dentro de las reuniones mensuales al Componente de Participación.



REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIONES Y ALIANSALUD EPS



Finalmente, se informa al señor Carlos Arce y la señora Maura Campos que el logo de la Asociación de Usuarios se encuentra en trámite y a la espera de la aprobación por parte de la Superintendencia de Industria y Comercio, así mismo, se aclara que el logo radicado corresponde al enviado inicialmente por la Asociación de Usuarios y no es posible cambiarlo o modificarlo.



II. COMPROMISOS	RESPONSABLES
Socializar con IPS Bienestar las observaciones emitidas por la Junta Directiva.	Aliansalud EPS
Diseño de pieza de coberturas de servicios de oxígeno y hospitalización en casa con la información enviada por la Junta Directiva de la Asociación.	Aliansalud EPS
Enviar comentarios indicados por prestador Air Liquide	Comité de Capacitación y Comunicaciones
Envío de los documentos soporte sobre las observaciones a los espacios de capacitación en salas	Comité de Capacitación y Comunicaciones
IV. ASISTENTES	
Maura Campos	Representante del Comité de Capacitación y Comunicaciones



REUNIÓN JUNTA DIRECTIVA DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS, COMITÉ DE COMUNICACIÓN Y CAPACITACIONES Y ALIANSALUD EPS

Carlos Arce	Presidente de la Junta Directiva de la Asociación
Diana Zapata	Coordinadora de Servicio al Cliente
Margarita Ardila	Profesional de Participación Social
Angie Ovalle	Analista de Participación Social
V. ACTA ELABORADA POR	
Angie Ovalle Valbuena – Analista de Participación Social	
VI. REVISIÓN DEL ACTA POR	
Maura Campos miembro de Comité de Capacitación y Comunicaciones	