

**ACTA No.002**

FECHA	LUGAR/MODALIDAD DE REUNIÓN	HORA DE INICIO / FIN
12-02-2024	Virtual-Microsoft Teams	09:00 a.m. - 11:38 a.m.

**I. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA**

**OBJETIVO**

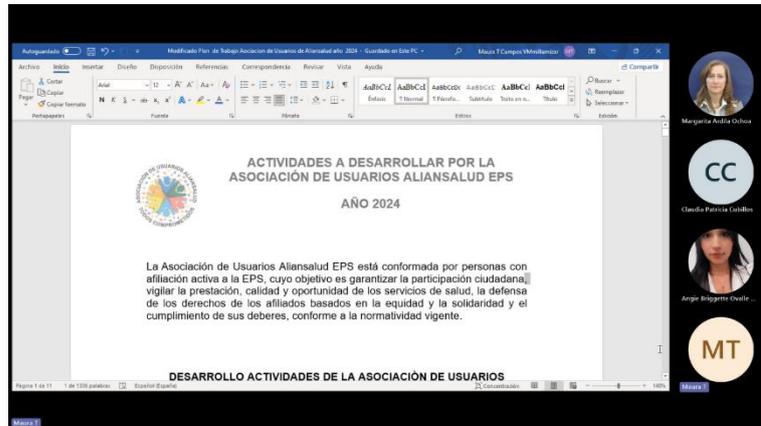
Conocer el plan de trabajo de la Asociación de Usuarios año 2024 y apoyar la gestión y desarrollo de la depuración de la base y Asamblea General 2024.

**AGENDA DEL DÍA**

1. Plan de trabajo Asociación de Usuarios Año 2024
2. Depuración Base de Asociados y organización Asamblea General 2024

**II. ASUNTOS TRATADOS**

Se inicia la reunión encontrándose reunidas la señora Maura Campos y Claudia Cubillos integrantes de la Junta Directiva de la Asociación de Usuario y Margarita Ardila Profesional de Participación Social y Angie Ovalle Analista de Participación Social.



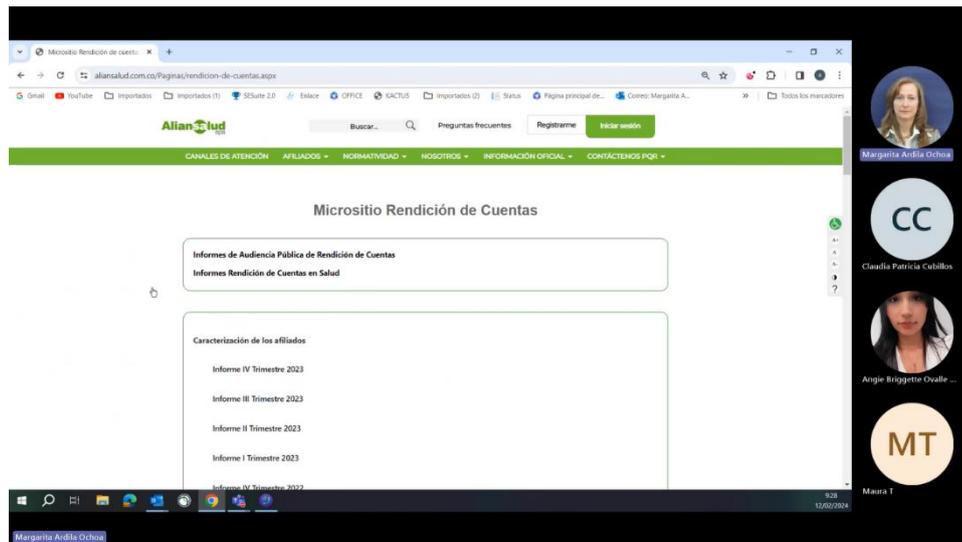
**1. Plan de Trabajo Asociación de Usuarios 2024**

Maura Campos explica que las actividades de la Asociación durante el año 2024 se programaron según el sondeo de necesidades que la Junta Directiva de la Asociación realizó a los asociados, las reuniones con los comités de trabajo y teniendo en cuenta los ejes estratégicos de la Resolución 2063 de 2017 Política de Participación Social de Salud.

Explica cada una de las actividades propuestas:

- Envío por parte de EPS e IPS de Informes mensuales de medición del servicio, el cual debe ser enviado dentro de los primeros 10 días de cada mes. Indicadores Bienestar, UMD y Medicarte.
- Medición de servicio de EPS (NPS)
- Los indicadores de calidad de las IPS de atención Básica

Margarita Ardila sugiere conocer los indicadores que por normatividad la EPS tiene publicados en la página web de acuerdo con lo indicado por los Entes de Control, para ello proyecta en pantalla la página web de Aliansalud EPS donde explica como consultar esta información, a través del Componente de Participación Social se entregará a la Asociación los indicadores que esta solicite en el marco de la normatividad vigente.

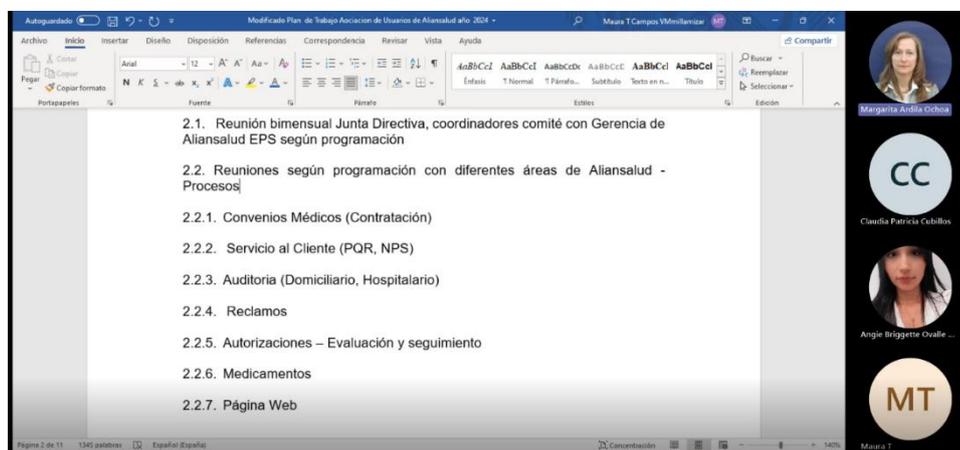


Explica que, los informes de los indicadores se generan dependiendo de la fecha de corte, los cuales pueden ser mensuales, trimestrales, anuales y otros según la información que soliciten los Entes de Control.

Otras de las actividades planteadas son:

- Establecer las sugerencias de mejora frente a los indicadores entregados.
- Reuniones mensuales con las diferentes áreas de la EPS en busca de establecer planes de mejora.
- Reunión bimensual con la Gerencia de Aliansalud EPS

Desde la EPS se sugiere la presentación previa de los temas a tratar durante las reuniones con la Gerencia y demás áreas, contar con un objetivo claro, esto con el fin de que el espacio sea productivo y organizado, la solicitud de las reuniones se trasladará a la Gerencia.

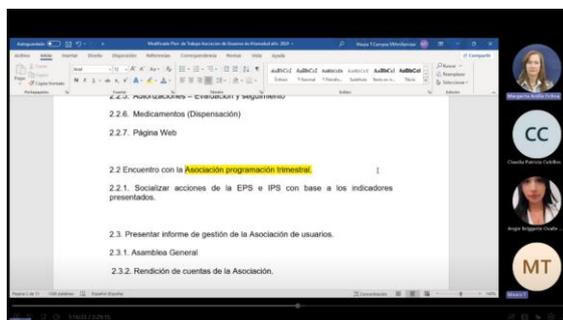


Continua Maura Campos haciendo referencia a las demás actividades que la Asociación tiene planeadas:

- Encuentro con la Asociación de Usuarios trimestral, con el fin de generar espacios para aprender a utilizar la página web, como hacer traslado de IPS, entre otros.

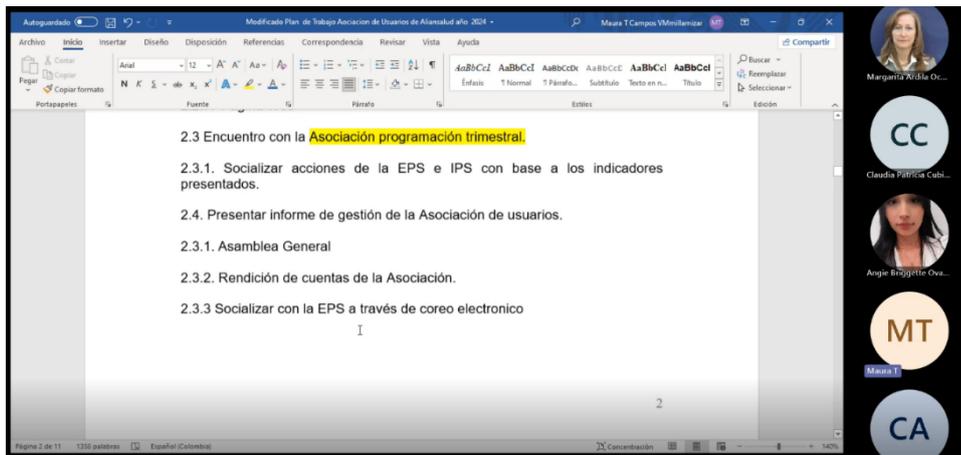
Margarita Ardila resalta la importancia de las actividades propuestas por la Asociación y el interés que tienen en trabajar y proponer, deja como sugerencia proponer acciones y actividades a las que los asociados asistan continuamente y con base en esto unificar algunas reuniones programadas mensualmente con las áreas, para hacer la revisión de indicadores en un mismo espacio, bien sea trimestral o cuatrimestral, dependiendo de la publicación de los indicadores, ya que se evidencia en los años anteriores poca participación de los asociados.

Así mismo aclara que, el Encuentro es un espacio de Participación que brinda la EPS a los asociados, donde se presentan inicialmente los indicadores de PQR y las aclaraciones correspondientes y en un segundo momento se brinda el espacio para que los asociados puedan participar y hablar de sus experiencias personales frente al servicio, indica que de acuerdo con el ejemplo que refiere Maura Campos este espacio lo orienta la Asociación a capacitación y no a un encuentro.

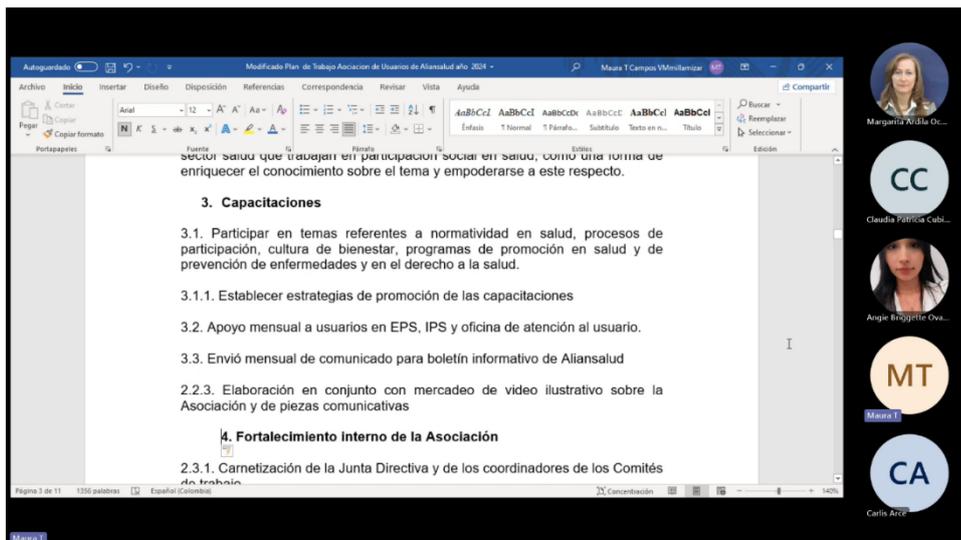


Maura Campos refiere que todas las observaciones recibidas durante esta reunión la socializará con los demás integrantes de los comités y la Junta Directiva para validarlo. Continúa con las siguientes actividades propuestas.

- Presentar Gestión de la Asociación, la cual se realizará durante la Asamblea General y la Rendición de Cuentas de la Asociación, así mismo se socializará por medio de correo electrónico con la EPS.
- Participar en actividades específicas en las que sea convocada la Asociación
- Interactuar con otras Asociaciones de Usuarios



- Capacitaciones, para ello la asociación propondrá estrategias de promoción, diferentes a las que ya maneja la EPS.



Aclara que el Comité de Salud se unifica con el Comité de Capacitación y Comunicaciones, en el momento se encuentran definiendo el nombre bajo el cual quedará el comité.

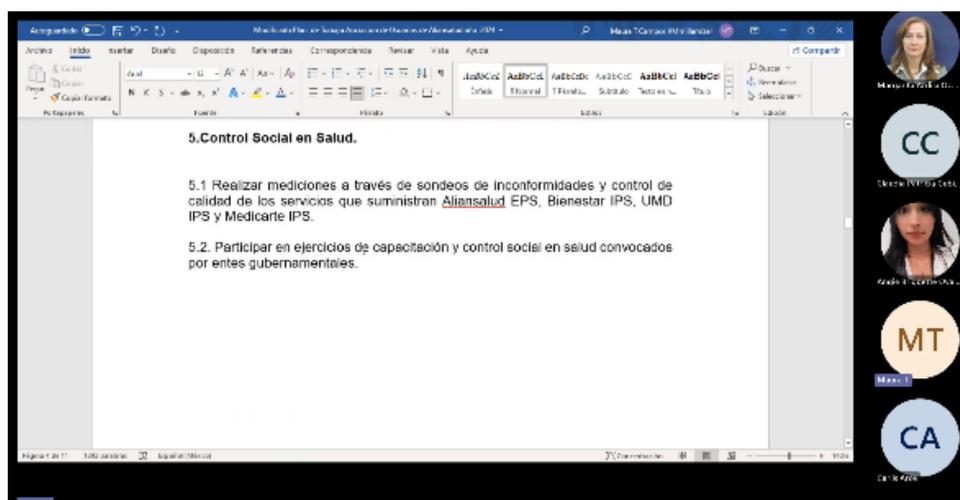
- La Asociación generará apoyo y acompañamiento a los usuarios en las Oficinas de Atención de las EPS y en las IPS de Atención Primaria.

Margarita Ardila resalta la importancia de que cada usuario que se aborde durante estas actividades, firme el formato de autorización de manejo de datos personales. Carlos Arce informa que, además del acompañamiento, se busca medir el servicio, de esta manera solicita el apoyo de cada sede para realizar esta actividad. Queda pendiente por parte de la Asociación el envío del cronograma de actividades para conocer las fechas y de esta manera programar con las sedes.

De igual forma, Margarita Ardila refiere se acordará con las coordinadoras o persona encargada de cada sede para canalizar o contar con el apoyo de un funcionario en específico, esto en aras de no alterar la operatividad de la oficina.

Se continua con las demás actividades planeadas:

- Envío de mensaje mensual para publicación en el Boletín, tiempo de envío los primeros 5 días del mes.
- Elaboración de video ilustrativo sobre la Asociación de Usuarios
- Continuar con carnetización
- Actualización de los Estatutos
- Depuración y actualización de base de Asociados
- Organización de asambleas, mesas de trabajo y reuniones mensuales
- Realizar mediciones a través de sondeos
- Participar en ejercicios de capacitación y control social



ACTIVIDAD	ASISTENTES	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIEMBRE
REUNION DE REFLEXION	JUNTA DIRECTIVA	X	X	X	X	X
Revisión de Informes de medición del servicio EPS e EPS. 10 primeros días de cada mes	NA	X	X	X	X	X
Análisis de Informes	JUNTA DIRECTIVA, COMITE DE TRABAJO EPS E EPS	X	X	X	X	X
Mediciones con el fin de bases de Albaricada	JUNTA DIRECTIVA, COMITES DE TRABAJO	X	X	X	X	X
1. Conexión Médicos (Contratos)						
2. Servicio al Cliente						
3. Auditoría						
4. Asesoramiento						
5. Medicamentos						
6. Planes (HSA)						
7. Asambleas Ordinarias Anual	JUNTA DIRECTIVA, ASOCIADOS	X				

Margarita Ardila pregunta si en la actualización de los Estatutos la Asociación de Usuarios se permitirá el apoyo técnico del Componente de Participación, Maura Campos refiere ya tienen definido que quieren hacer y actualizar, sin embargo, las funcionarias de participación ya cuentan con la experiencia y la idea es poder generar un trabajo en equipo.

Margarita Ardila recuerda que la base de asociados se comparta con la EPS el día 15 de cada mes por medio de correo electrónico.

ACTIVIDAD	ASISTENTES	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIEMBRE
Comitización de la Junta Directiva y de los coordinadores de los Comités de trabajo	JUNTA DIRECTIVA, ASOCIADOS	X	X	X	X	X
Actualización de los Estatutos	COMITE DE COMUNICACIONES	X	X	X	X	X
Actualización del libro de asociados	COMITE DE COMUNICACIONES	X	X	X	X	X
Depuración base de asociados	JUNTA DIRECTIVA, ASOCIADOS	X	X	X	X	X
Realizar mediciones a través de sondajes de inconformidades y control de calidad de los servicios	JUNTA DIRECTIVA, COMITES DE TRABAJO Y ASOCIADOS	X	X	X	X	X
Participar en ejercicios de capacitación y control social en salud convocados por entes gubernamentales	JUNTA DIRECTIVA, ASOCIADOS	X	X	X	X	X
Remisión de cuentas de la Asociación	JUNTA DIRECTIVA, ASOCIADOS	X				

- Mediciones de inconformidades por medio de encuestas mensuales a los asociados, firmando el formato de manejo de datos personales.

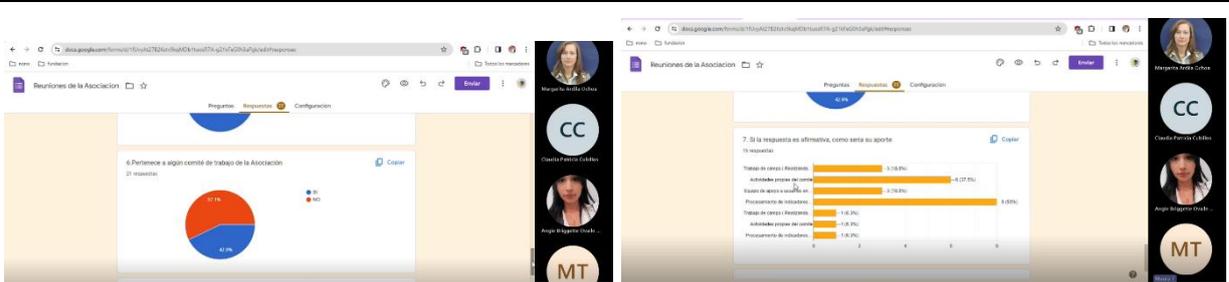
ACTIVIDAD	ASISTENTES	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIEMBRE
REUNION DE REFLEXION	JUNTA DIRECTIVA	X	X	X	X	X
Revisión de Informes de medición del servicio EPS e EPS. 10 primeros días de cada mes	NA	X	X	X	X	X
Análisis de Informes	JUNTA DIRECTIVA, COMITE DE TRABAJO	X	X	X	X	X

Margarita Ardila sugiere que, dentro de las convocatorias realizadas por los diferentes Entes Gubernamentales la Asociación cuente con uno o varios representantes que asistan y posteriormente compartan o socialicen lo tratado durante estos espacios, por su parte Angie Ovalle menciona que este representante puede ser una persona de cada comité con el fin de que se puedan ir rotando y la Junta Directiva no quede cargada de tantas actividades y labores.

– Programación de reuniones mensuales

FECHA	HORARIO	PARTICIPANTES	MODALIDAD
Enero 17/2024	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Febrero 12/2024	09:00 a.m. a 11:00 a.m.	Participación Social, Junta Directiva de la Asociación de Usuarios	Virtual
Marzo 7/2024	09:00 a.m. a 10:00 a.m.	Aliansalud EPS Representante Legal, Asociación de Usuarios	Virtual
Marzo 15/2024	Asamblea Ordinaria Anual	Asociación de Usuarios, Participación social Aliansalud EPS	Hibrido

Seguido de esto, Maura Campos socializa el sondeo de necesidades que realizaron a los asociados, informando que de los 31 asociados únicamente 22 lo diligenciaron:



– Capacitaciones

TEMAS CAPACITACIÓN USUARIOS
1. Servicios de la EPS: Programas de Promoción y Prevención.
2. Servicios de la EPS: Servicios que presta según cohortes (patología, hospitalización domiciliaria, transporte)
3. Rutas de Atención Integral en Salud (RIAS)
4. Importancia del Auto Cuidado
5. Hablemos del suicidio
6. Foro de educación en enfermedades crónicas y estilos de vida saludable.
7. Estilos de vida saludables: Adaptarse a la vejez
8. Síndrome del cuidador
9. Servicios de la IPS: Entrega de medicamentos
TEMAS INTEGRANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS

Maura Campos informa algunos temas de capacitación para trabajar en conjunto entre la Asociación de Usuarios y la EPS. De igual forma, dentro de la Asociación se van a generar espacios de capacitación para los asociados contando con el apoyo de los médicos y profesionales que se encuentran vinculados.

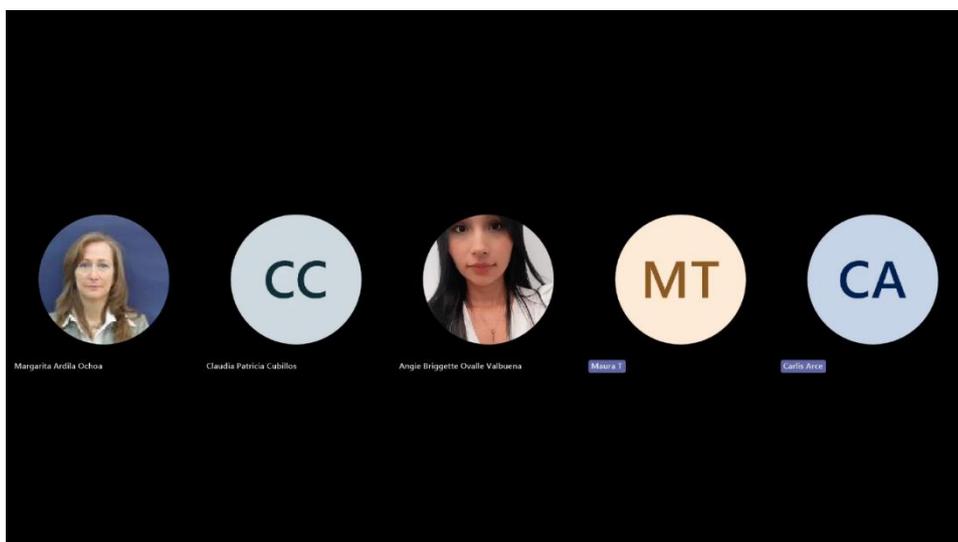
Margarita Ardila sugiere que dentro de los temas que se tengan en común con las capacitaciones de Aliansalud EPS como las enfermedades crónicas, salud mental, cuidadores, se puede organizar un espacio conjunto con la Asociación, donde se brinde la explicación, pero a la vez se pueda contar con la experiencia de los asociados.

8. Síndrome del cuidador – Taller (Asociación cuidador)
9. Servicios de la IPS: Entrega de medicamentos
TEMAS INTEGRANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS
1. Derechos y deberes conforme a la ley. Dr. Sergio Robledo
2. Ética Médica. Dr. Sergio Robledo
3. Propuesta de ley, Reforma a la Salud. Dr. Sergio Robledo
4. Síndrome de intestino irritable Dr. Jaime Alvarado
5. Gastritis y Reflujo Dr. Jaime Alvarado

## 2. Depuración Base de Asociados y organización Asamblea General 2024

Finalmente, Maura Campos refiere por temas de tiempo y citas médicas programadas no puede continuar en el espacio, por tal motivo realizará sola la depuración de la base y el día 13 de febrero remitirá los soportes correspondientes para la publicación. Por su parte, Margarita Ardila sugiere revisar lo que se compartió desde el Componente de Participación ya que se realizó un trabajo importante con el fin de brindarles un paso a paso y el apoyo técnico tanto para la depuración como para la organización de la Asamblea General.

Se da por finalizada la reunión siendo las 11:38 a.m.



### III.COMPROMISOS

Informar la fecha de publicación de los indicadores.	Participación Social
Envío de soportes depuración, informe, listado de asociados, aviso de convocatoria.	Junta Directiva de Asociación de Usuarios
Envío de Formatos de Vinculación	Junta Directiva
Envío de Plan de trabajo de la Asociación año 2024 (Word y Excel)	Junta Directiva
Envío de Instructivo de nombres de los Comités de Trabajo y las funciones de cada Comité	Junta Directiva

### IV.PROXIMA REUNIÓN

15-05-2024

### V.ASISTENTES



Maura Campos- Integrante Junta Directiva y Comité de Capacitación y Comunicaciones	Claudia Cubillos - Integrante Junta Directiva y Comité de Salud
Carlos Arce - Integrante Junta Directiva y Comité de Capacitación y Comunicaciones	Margarita Ardila – Profesional de Participación Social Angie Ovalle – Analista de Participación social
<b>VI.ACTA ELABORADA POR</b>	Angie Ovalle – Analista de Participación Social
<b>VII.REVISADO Y APROBADO POR</b>	Junta Directiva de la Asociación de Usuarios