

Acta N° 12		
Fecha: 09 de julio 2025	Modalidad Virtual: Microsoft Teams	Hora Programada: 09:00 a.m. a 10:00 a.m.
I.OBJETIVO Y ORDEN DEL DÍA		
Objetivo Realizar el seguimiento mensual al plan del trabajo de la Asociación de Usuarios. Agenda 1. Preparación de la Rendición de Cuentas de la Asociación periodo 2024. 2. Seguimiento al plan de trabajo Asociación de Usuarios Año 2025.		
II.TEMAS ABORDADOS		
Angie Ovalle da inicio a la reunión con el saludo a la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios Carlos Arce, Maura Campos, Claudia Cubillos, explica el objetivo del espacio y la agenda del día. 1. Preparación de Rendición de Cuentas de la Asociación periodo 2024. Indica que desde el Componente de Participación como parte del apoyo técnico se compartió con la Junta Directiva de la asociación el informe del plan de trabajo con las actividades y acciones desarrolladas por la asociación durante el 2024, esto como insumo para la presentación de la Rendición de Cuentas. Carlos Arce manifiesta que no realizarán la Rendición de Cuentas en la fecha acordada, puesto que consideran que el informe presentado durante la Asamblea General Ordinaria del día 14 de marzo 2025 da cuenta de las acciones desarrolladas en la vigencia 2024. Margarita Ardila explica que la Resolución 2063 de 2017 Política de Participación Social en Salud, indica que las asociaciones deben rendir cuentas a los integrantes que las conforman y/o ciudadanía en general con la finalidad de dar a conocer sus acciones y en pro de la transparencia de la información. Angie Ovalle, los invita para que puedan replantear la posibilidad de hacerlo durante el mismo espacio que se tiene programado para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la EPS, esto permite que los ciudadanos, EPS, y demás participantes del espacio puedan también conocer sus esfuerzos, compromiso y trabajo articulado. Finalmente, Carlos Arce indica que no realizarán un espacio adicional, las acciones ya fueron presentadas a los asociados que asistieron a la Asamblea. 2. Seguimiento al plan de trabajo Asociación de Usuarios Año 2025. Angie Ovalle indica que de acuerdo con el Plan de Trabajo de la Asociación de Usuarios para el año 2025 y como parte del apoyo técnico, se desarrolló el informe del I semestre y presenta las		

actividades programadas en cada uno de los ejes estratégicos de la política y el avance de cada una.

Informe Plan de Acción I semestre 2025

https://colmedica-my.sharepoint.com/:x/r/person/margaritaao_colmedica_com/Documents/Participaci%C3%B3n%20Social%202023%20Angie-MargaritaPlan%20de%20Acci%C3%B3n%20Asociaci%C3%B3n%20Usuarios%202025Informe%20de%20Isemestre%20Plan%20de%20Acci%C3%B3n%20Asociaci%C3%B3n%20Usuarios%202025.xlsx?d=webb1ec8252747c584d7c1d2237841d4&csf=1&web=1&e=3539Md

PLAN DE ACCIÓN 2025 ASOCIACIÓN DE USUARIOS PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD									
RESOLUCIÓN 2803 DE 2023 MINISTERIO DE SALUD Y PARTICIPACIÓN SOCIAL PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD									
OBJETIVO: Plan de Acción en el marco para mejorar el servicio de salud, considerando la zona de influencia, Comité de Trabajo en términos de cumplimiento									
Eje Estratégico No. 3: Empoderamiento a la ciudadanía y a las organizaciones sociales en salud									
NOMBRE DE SECCIÓN (SEMESTRE 2025 PLAN DE ACCIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS)									
PLAN DE ACCIÓN									
1.1. Participar en las capacitaciones convocadas por la EPS Aliansalud y los diferentes actores del sistema.									
1.2. Fortalecer la promotoría y atención a la Asociación.									
1.3. Fortalecer los estrategias de gestión interna de la Asociación.									
Acciones a desarrollar	Meta	Actividades	Indicador	Completado					Responsable
Participar en las capacitaciones convocadas por la EPS Aliansalud y los diferentes actores del sistema.	Asistir a las capacitaciones convocadas por la EPS Aliansalud y los diferentes actores del sistema.	Participar en las capacitaciones convocadas por la EPS Aliansalud y los diferentes actores del sistema.	Capacitaciones convocadas por la EPS Aliansalud y los diferentes actores del sistema.	1	2	3	4	5	Responsable de la Asociación de Usuarios
Fortalecer la promotoría y atención a la Asociación.	Fortalecer la promotoría y atención a la Asociación.	Fortalecer la promotoría y atención a la Asociación.	Fortalecer la promotoría y atención a la Asociación.	1	2	3	4	5	Responsable de la Asociación de Usuarios
Fortalecer los estrategias de gestión interna de la Asociación.	Fortalecer los estrategias de gestión interna de la Asociación.	Fortalecer los estrategias de gestión interna de la Asociación.	Fortalecer los estrategias de gestión interna de la Asociación.	1	2	3	4	5	Responsable de la Asociación de Usuarios

Al abordar cada línea se realizan en conjunto con los asistentes, los siguientes comentarios:

- Las piezas y temas de capacitación compartidas mediante el boletín mensual y estrategia de Aprendamos Juntos, son de lectura autónoma de los asociados.
- Los asociados participan de acuerdo con su disponibilidad de tiempo a las capacitaciones programadas y desarrolladas a través de Microsoft Teams, se continuará incentivando la participación.
- Las cápsulas de Aprendamos Juntos compartidas por medio del grupo de WhatsApp pueden incluir temas de definiciones y/o ejemplos.
- El envío de la base y formatos de vinculación se realiza el día 15 de cada mes, actualmente la asociación tiene en proceso el ingreso de 3 asociados nuevos.
- La Junta Directiva revisará el informe del I semestre y complementarán las líneas que consideren necesario.
- Durante el segundo semestre se continuará con el desarrollo de actividades programadas y se dará inicio al canal de YouTube de la Asociación.

Al finalizar la revisión del informe de gestión, Angie Ovalle socializa los ajustes que se realizaron en la sección de Asociación de Usuarios Participación Ciudadana de la página web de la EPS, esto de acuerdo con las observaciones y mesas de trabajo realizadas en el mes de agosto 2023 y febrero 2024 entre la Junta Directiva de la Asociación, Mercadeo y Participación Social.

Dentro de los ajustes se encuentran:

- Publicación de la Política de Protección de Datos Personales de la Asociación de Usuarios e inclusión del vínculo dentro del formato de vinculación para la lectura de la política.
- Inclusión del logo de la asociación dentro del formato de vinculación.
- Se adicionó al formato de vinculación, el formato de autorización para el tratamiento y protección de datos personales.

- En línea se pueden diligenciar ambos formatos y una vez finalizado, el usuario puede descargar y guardar.
- Al dar clic en la opción de contáctenos, se direcciona al correo electrónico para que realice el envío de los formatos o algún comentario para la asociación, con copia al Componente de Participación. Dentro del cuerpo del correo, automáticamente registra información para la autorización del tratamiento de datos personales y el enlace para conocer la política de protección de datos personales de la asociación.
- La Junta Directiva de la Asociación, sugiere si es posible hacer un video de los asociados donde se hable sobre la asociación. Desde el Componente de Participación se toma nota para validar internamente.

Participación Ciudadana Asociación de Usuarios

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/asociacion-de-usuarios/participacion-ciudadana-asociacion-de-usuarios.aspx>

[illegible]

Participación Ciudadana Asociación de Usuarios

<https://www.aliansalud.com.co/Paginas/asociacion-de-usuarios/participacion-ciudadana-asociacion-de-usuarios.aspx>

Consulta la Normatividad en Salud

- Normatividad Superintendencia Nacional de Salud
- Normatividad Ministerio de Salud y Protección Social

 Contáctenos Asociación de Usuarios

De [Redacted]   

Para  asociaciondeusuariosaliansalu... 

 participacionciudadana@alian... 

Asunto

AUTORIZACION DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Autorizo a la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS, para que recolecte, almacene y use mis datos personales en calidad de responsable del tratamiento de mis datos personales, con el fin de registrar mi información de contacto para efectuar la recepción y traslado a la EPS Aliansalud de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias; además para comunicarse conmigo.

Declaro que conozco de forma completa y clara que los derechos que tengo como titular de mis datos personales son los previstos en la Constitución Política, la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios y en la Política de Tratamiento de datos disponible aquí:

<https://www.aliansalud.com.co/Documents/Políticas/Política-de-Protección-de-Datos-Aliansalud-de-Usuarios.pdf>

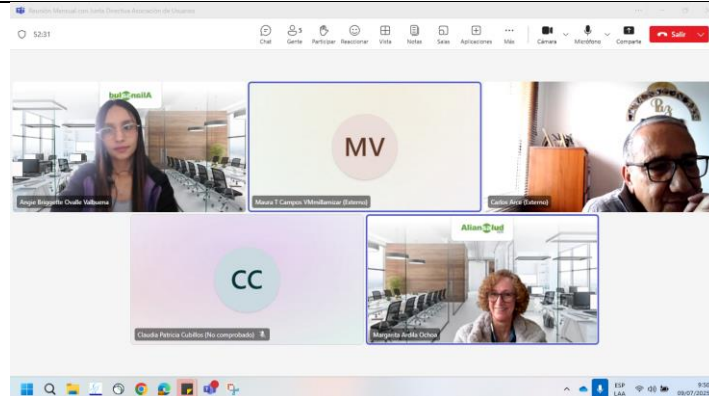
Dentro de la reunión, se abordaron algunos temas adicionales:

Claudia Cubillos pregunta cuál es el manejo del tope de los copagos y como informa la EPS a los usuarios cuando superan los topes por evento, esto teniendo en cuenta que en una oportunidad le brindó acompañamiento a un adulto mayor que ya había superado los topes, pero aun así le cobraban copago.

Margarita Ardila explica que los topes aplican únicamente para los copagos y en el sistema se lleva el registro automático de los copagos que ha realizado cada usuario, esto se tiene en cuenta al momento de generar las autorizaciones de los servicios, sin embargo, refiere validará con el área encargada para conocer cómo se está informando esto a los usuarios.

Maura Campos, informa que dentro de la opción de teleconsulta que se brinda a los usuarios que cuentan con ordenes médicas emitidas por proveedor no adscrito a la EPS, presentó algunos inconvenientes:

- Al salir de hospitalización le formularon medicamentos para manejo del dolor, al solicitarlos le indicaron debía pasar por teleconsulta, explica que no tenía conocimiento del proceso.
- Al solicitar la teleconsulta le brindan una cita para dentro de 2 días, aun siendo post hospitalario.
- Al asistir a la teleconsulta, ella tuvo que orientar al médico sobre lo que le habían formulado, puesto que le iba a ordenar un medicamento de otro gramaje que no correspondía.
- Una vez finalizada le informaron que internamente se generaban las autorizaciones, pero al validar no se había generado ningún radicado, pasaron 9 días luego de su consulta para que recibiera los medicamentos.
- En una segunda teleconsulta, si bien le brindaron una cita más cercada, a 1 día, recibió el enlace para la conexión mediante Microsoft Teams y su cita transcurrió con normalidad, sin embargo, a la fecha no ha recibido la autorización.
- Considera que en estos casos cuando se trate de órdenes y servicios derivados de hospitalización se debería tener en cuenta que los medicamentos son para el manejo del dolor y una óptima recuperación, sugiere validar que los tiempos de respuesta sean con prioridad.



No se presentaron más comentarios, se da por finalizada la reunión siendo las 10:06 a.m.

III.COMPROMISOS

1. Realizar la revisión del informe del I semestre 2025, complementarlo según corresponda y compartirlo mediante correo con el Componente de Participación. 2.Continuar con las actividades y realizar el seguimiento en la reunión programada en el mes de Julio/2025.	Junta Directiva de la Asociación de Usuarios
1.Validar proceso de información referente a topes por evento y video de Asociación.	Componente de Participación Social

Se da respuesta dentro del acta al compromiso referente a los topes:

El sistema automáticamente realiza la suma de los copagos que ha realizado el usuario independientemente del prestador, al momento de detectar que ya se superó el tope por evento, el valor sale en 0, para informar al usuario el autorizador registra la nota en la casilla de observaciones de la autorización indicando el motivo del no cobro del copago.

IV.PROXIMA REUNIÓN

Fecha: 13 agosto 2025 09:00 a.m. a 10:00 a.m.

V.ACTA ELABORADA POR

Componente de Participación Social