

CATEGORIA	CAUSAL DE GESTIÓN	ACCIONES DE MEJORA	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	FECHA DE INICIO	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO 2015				FECHA DE CIERRE
					SEGUIMIENTO I TRIMESTRE	SEGUIMIENTO II TRIMESTRE	SEGUIMIENTO III TRIMESTRE	SEGUIMIENTO IV TRIMESTRE	
Confianza y calificación global	Garantizar la disponibilidad para asignación de citas.	Validar la disponibilidad de las consultas con metodología de Cliente incógnito en Medicina General, Odontología, Ginecobstetricia y Pediatría.	Continuar con el seguimiento periódico a la oportunidad ofertada por las IPS de atención básica ambulatoria mediante la metodología de cliente incógnito para los servicios de Medicina General, Odontología, Ginecobstetricia y Pediatría.	Desde 2013	Para el trimestre se validó la disponibilidad en las IPS básica ambulatoria los servicios de Odontología, Medicina General, Pediatría y obstetricia en las ciudades en que Aliansalud EPS cuenta con afiliados. Periodicamente se realiza el seguimiento a través de la metodología de cliente incognito , cuando se evidencia desviación de estandar es reportado a la IPS para su revisión y ajuste en el menor tiempo posible.				
	Garantizar el cumplimiento del tiempo de respuesta para las autorizaciones de servicios de acuerdo a la normatividad.	Validar y hacer seguimiento del proceso de autorizaciones en Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) de atención básica ambulatoria.	Realizar seguimiento al tiempo de respuesta de las autorizaciones y el cumplimiento del proceso establecido, mediante la evaluación de una muestra aleatoria mensual de autorizaciones en IPS de atención básica ambulatoria.	Desde 2014	Bogotá 100% Cartagena 77, 7% Barranquilla 99% Santa Marta 100%				
	Promover los servicios de salud que se utilizan a través de la EPS	Divulgar información en la página web sobre servicios en salud focalizados como de mayor interés del usuario.  * Consulta Medicina General * Consulta Odontología * Entrega de Medicamentos * Atención de Urgencias * Atención Prioritaria * Consultas Especialista * Consulta Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad (PYP) * Atención exámenes simples y especializados	De acuerdo con el cronograma definido se publicará mensualmente en la página web de Aliansalud EPS temas de interés informativo sobre el acceso a los diferentes servicios de salud ofrecidos por la EPS.	Enero de 2015	Para el Trimestre evaluado fue publicado como noticia en la página web <a href="http://www.aliansalud.com.co">www.aliansalud.com.co</a> los mecanismos de acceso a los siguientes servicios:  * Atención de Urgencias * Atención Prioritaria * Consulta Medicina General * Consulta Odontología				

Oportunidad en los tiempos de atención de los servicios de salud	*Auditar disponibilidad de agenda medicina general, Odontología general y consulta especializada ofrecidas en la IPS de atención básica ambulatoria.	Realizar el seguimiento de la disponibilidad de agenda mensual para Médico General, Odontología General y consulta especialista ofrecidas en la IPS de atención básica ambulatoria verificando directamente en las agendas de la institución.	Desde 2014	Bogotá 95% Cartagena 88% Barranquilla 93% Santa Marta 100%				
Calidad, acceso y oportunidad de los servicios	Continuar con el seguimiento y control de los tiempos de atención en:  *Call center *Oficina de atención	Realizar seguimiento a los indicadores de oportunidad en la atención en Oficina al Usuario y línea de asistencia, validando el tiempo medio de espera (TME) y tiempo total de la operación (TMO) como mecanismo de medición de la calidad en el servicio.	Desde 2014	<b>Oficinas de Atención</b> Bogotá: *Indicador de Oficina en Bogotá para el trimestre promedio de tiempos: TME: 16:09 TMO: 04:58 Total de turnos Fila Preferencial 15.815 / 59.563 turnos normales Barranquilla: *Indicador de Oficina en Barranquilla para el trimestre promedio de tiempos: TME: 15:17 TMO: 07:25 Total de turnos Fila Preferencial 2.160 / 9.293 turnos normales Cartagena: *Indicador de Oficina en Cartagena para el trimestre promedio de tiempos: TME: 34:44 TMO: 07:02 Total de turnos Fila Preferencial 516 / 5.940 turnos normales Santa Marta: *Indicador de Oficina en Santa Marta para el trimestre promedio de tiempos: TME: 06:25 TMO: 06:20 Total de turnos Fila Preferencial 253 / 3.780 turnos normales  <b>Call Center</b> El indicador de oportunidad a nivel nacional para el trimestre evaluado en promedio de tiempos es: TME: 35 segundos TMO: 71 segundos 55.960 Total llamadas atendidas. Nivel de atención total al trimestre de 93,89% Nivel de servicio total al trimestre de 82.00%				

	<p>Entrega de la Carta de Derechos y Deberes</p> <p>Entrega de la carta de desempeño</p>	<p>Continuar entrega de la carta de Derechos y Deberes de los afiliados y pacientes y carta de desempeño a los Usuarios que suscriben afiliación con Aliansalud EPS.</p> <p>Continuar entrega en Oficinas de Atención al Usuario del plegable informativo sobre Derechos y Deberes</p> <p>Promover consulta de la carta de Derechos y Deberes de los afiliados y pacientes, y carta de Desempeño en la página Web de Aliansalud EPS <a href="http://www.aliansalud.com.co">www.aliansalud.com.co</a></p>	<p>El Asesor desarrolla la actividad de afiliación conforme el proceso divulgado en Aliansalud EPS.</p> <p>Las oficinas cuentan con un volumen de plegables sobre derechos y deberes del afiliado y el paciente, para entrega directa o toma libre del tótem publicitario. Adicional se encuentra publicada la dirección de la página web donde pueden consultar los derechos y deberes de forma permanentemente y se hace entrega del plegable con la información.</p>	<p>Desde 2014</p>	<p>* Para el periodo evaluado se realizaron 2.460 afiliaciones de titulares a los cuales se les hizo entrega de la carta de Derechos y Deberes, para el periodo trimestral evaluado se realizó muestra aleatoria de validación de firma en el formato de verificación de entrega.</p> <p>* Se realiza verificación trimestral registrada en lista de chequeo el 26 de febrero 2015 Oficina Parque Nacional y 26 de enero de 2015 Oficina Arizona. Las oficinas cuentan con un volumen de plegables sobre derechos y deberes del afiliado y el paciente, para entrega directa o toma libre del tótem publicitario.</p> <p>* Para el periodo evaluado se realizó seguimiento y publicación durante 3 meses con evidencia de publicación/ 3 meses del periodo. Se actualizó la información de dicha carta y se publicó en la página Web el 21 de enero de 2015.</p>				
Promoción de la Salud	<p>Invitación a utilizar los servicios de promoción de la salud y prevención de la enfermedad</p>	<p>* Contenidos de actividades de promoción de la salud en página web.</p> <p>* Correos electrónicos informativos para poblaciones específicas (Niños menores de un año, vacunación, gestantes entre otras)</p> <p>* Mensajes de texto a celular con información de campañas</p> <p>* Piezas comunicativas con información sobre temas de prevención</p>	<p>Diseñar todos los contenidos de promoción de la salud para poblaciones específicas y riesgos específicos y elegir el medio de difusión de los mismos de acuerdo con las prioridades del perfil de salud o los riesgos poblacionales detectados y la normatividad vigente.</p>	<p>Desde 2014</p>	<p>Para el primer trimestre de 2015 se realizaron actividades de información, educación y comunicación, por la página web se publicó:</p> <p>* Enfermedad Respiratoria Aguda (ERA) (16 de marzo de 2015)</p> <p>* Bajo consumo de sal (9 de Abril de 2015)</p> <p>* Métodos anticonceptivos incluidos en el POS (17 de febrero de 2015)</p> <p>Correos electrónicos enviados a los usuarios de Aliansalud:</p> <p>* Tips para una vacunación segura</p> <p>Estrategia mamá Aliansalud:</p> <p>* Carta de bienvenida</p> <p>* Cartilla mamá Aliansalud</p> <p>* Carné prenatal</p> <p>* Mail en cada trimestre del embarazo enviado al correo electrónico</p> <p>* SMS en cada trimestre con signos de alarma</p> <p>Bebé Aliansalud:</p> <p>* Cronograma de vacunación de manera física y al correo electrónico.</p> <p>* SMS recordando la vacunación</p> <p>Campaña Cáncer de colon (Marzo – Abril de 2015):</p> <p>* Mail para todas las personas mayores de 30 años con los síntomas sugestivos de Cáncer de Colon y adicionalmente una encuesta para los mayores de 50 años.</p> <p>Información vacuna del neumococo (Abril 2015)</p> <p>*SMS informado que la vacunación es para los mayores de 60 años</p> <p>*Correo electrónico a todos los usuarios.</p> <p>Cartillas para los pacientes con riesgo cardiovascular (hipertensos, diabéticos, con sobrepeso u obesidad y con dislipidemia)</p>				