

ASOCIACION DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

ACTA N° 013.

Fecha:	Lugar Reunión:	Hora inicio:
11-09-2019	Calle 93-19-25	9:30. a.m.

1. OBJETIVO DE LA REUNION Y ORDEN DEL DIA

Revisar todas las actividades de la Asu - usuarios, el plan de acciones, los seguimientos, plan de mejoramiento, presentar inquietudes.

2. ASUNTOS TRATADOS

- 1° Reconocimiento asociados nuevos.
- 2° Seguimiento de plan de acciones.
- 3° Seguimiento plan de mejora derivado de la reunión encuentro ASU - 23-05-19 -
- 4° socialización Pagina Web Aliansalud
- 5° Otros

- Alistamiento encuentro con la ASU para 24 de Octubre 2019.

3. COMPROMISOS	
DESCRIPCION	RESPONSABLE
- Alistamiento de ASU ASU el 24-10-2019	- Grupo asociacion usuarios
- Responder Informe	- Marguila cordilla
- Resuestas de TQR	

4. PROXIMA REUNION

24 Octubre. 9am.

5. OBSERVACIONES

- Inicia reunion. Tu dia hoyo ya el otro conocer el funcionamiento de los ITS como bienestar.
- Pendiente tomar chrisas aduio mejor.
- Margarita indica seguimientos de Plan de accion.

6. FIRMA ASISTENTES

	NOMBRES	FIRMA
JUNTA DIRECTIVA O COMITÉ DE TRABAJO	Stella Amador R Betsy Rueda HUGO H. LUQUE Norma Celis Ligia Montano	
PARTICIPANTES EPS	Carlos Rojas G Ligia Montano Stella Margarita aduio	

Hora terminada la Reunión: 12:25pm. Se adjunta Presentación.



- asistencia Técnicas mensuales
Intervenciones lo asistencia
- Pertenecer en la Sección de los
Informes TGA
- Rendición cuentas = asistencia en gran medida
- estrategia TAE = Intervención y
usuarios asistir la
señal ligia
- evaluación de plan de acción de TGA
de intervención = lo labor de Secretaría de Salud
y se labora en la asociación de
usuarios.
- en octubre se realizó TGA de Flores de acción.
La sesión ligia asociación de personas con la Secretaría
de Salud en acciones en acciones mejores
- Se realizó TGA: bebes, usuarios y asociados
TGA Rendición de cuentas y mantenimiento de salud
para mejorar TGA.
- Fueron a la TGA Betsy contribución TGA
asistencia apoyo. - en el TGA nacional y
clínicas también.
- Muy bien nuestro seguimiento plan de reunión
nuestro cualidad y mejoramiento en cada TGA.
- Establecimiento acuerdo con ASU para el 20 de oct.
- Se realizó caso SRO Stella.
- Se entrega Carta de respuestas Servicio al Cliente
frente a los análisis de PAR.

REUNIÓN ASOCIACIÓN DE USUARIOS

2. SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

- Asistencia a Reuniones mensuales.
- Participar en la socialización de los informes de PQR reunión 2 veces al año, previa socialización trimestral enviada por correo electrónico.
- Reporto de las PQR recibidas por la Asociación de Usuarios
- Asistencia a espacios de participación

"Estrategia PASE a la equidad en salud", diseñada por el Ministerio de Salud para la construcción del Plan Territorial de Salud.

Evaluación del plan de acción de la Política de Participación Social en Salud, Microsalud y SDS.

Rendición de Cuentas Aliansalud EPS



AGENDA DEL DÍA

- Reconocimiento Asociados nuevos
- Seguimiento Plan de Acción
- Seguimiento Plan de Mejora derivado de la reunión Encuentro con la ASU 23052019
- Socialización página web Aliansalud
- Otros
 - Alistamiento Encuentro con la ASU para 24 octubre/2019

2. SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN

- Capacitaciones a usuarios y asociados en IPS de atención básica y oficina de atención

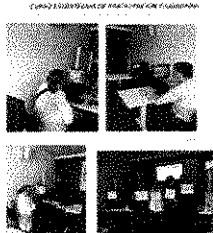
**Derechos de las Personas de Especial Protección y Atención Enfermedades Huérfanas*

**Trato Digno y Humanización del Servicio de Salud*

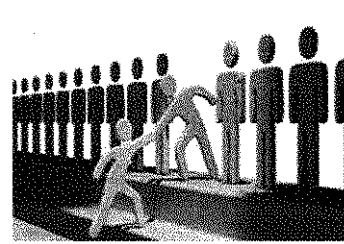
**Política de Participación Social en Salud PPS.*

**RIMS, RIA, Promoción y Mantenimiento de la Salud, RIA Materno Perinatal*

- Curso sobre ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA realizado el 14 de agosto de 2019
- Visitas de observación a las instalaciones de IPS y Oficina de atención. Seguimiento y análisis de los molinos de PQR. Fechas: 10 de Junio Bienestar Chapinero, 17 de junio Clínicos IPS, 28 junio Bienestar Colina y 4 de Julio Parque Nacional.

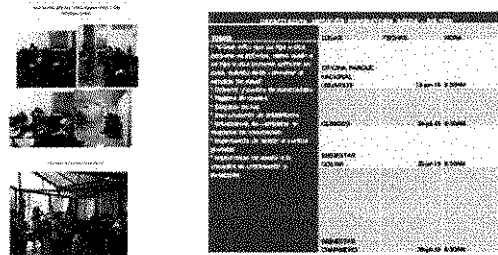


1. RECONOCIMIENTO ASOCIADOS NUEVOS



- Alexis Jiménez Holguín
- Beatriz Cortes Rojas
- Norma Celis Camargo
- Lily Vánegas Vargas
- Hugo Humberto Luque Olaya

2. SEGUIMIENTO PLAN DE ACCIÓN




3. SEGUIMIENTO PLAN DE MEJORA ENCUENTRO CON ASU

Alcaldía de Bogotá - Secretaría de Salud - Oficina de Atención al Ciudadano

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE EJECUCIÓN	ESTADO
Revisión de los resultados del diagnóstico de satisfacción de los usuarios de los servicios de salud.	Secretaría de Salud	2019	Completado
Elaboración del Plan de Mejora de los servicios de salud.	Secretaría de Salud	2019	Completado
Implementación del Plan de Mejora de los servicios de salud.	Secretaría de Salud	2019	Completado
Seguimiento y evaluación de la implementación del Plan de Mejora de los servicios de salud.	Secretaría de Salud	2019	Completado
Reporte de los resultados del seguimiento y evaluación del Plan de Mejora de los servicios de salud.	Secretaría de Salud	2019	Completado

4. SOCIALIZACIÓN PÁGINA WEB ALIANSALUD



Bogotá 766 80 00
<https://www.aliansalud.com.co>

5. OTROS

Alistamiento Encuentro con la ASU para 24 octubre/2019

CONCEPTOS DE LA EXPERIENCIA DE SERVICIO	AUDIENCIA DE MEJORA	OBSERVACIONES PARA 24 OCTUBRE 2019

Bogotá D.C., 10 de septiembre de 2019

Señores:
ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS
Comité de Calidad y Control Social
asociacionaliansalud@gmail.com

Asunto: Análisis de las causales de insatisfacción que reportaron los usuarios con respecto a los servicios suministrados por Bienestar Colina y Bienestar Chapinero en el año 2018.

Respetados señores:

Reciban de Aliansalud EPS un cordial saludo y nuestro interés por responder su solicitud referente al análisis de las causales de insatisfacción de PQR reportados por los usuarios con respecto a los servicios suministrados en las sedes de Bienestar IPS.

El insumo suministrado por Aliansalud EPS a la Asociación de Usuarios de Aliansalud EPS corresponde a la cantidad de PQR radicados por los usuarios manifestando inconformismo por los servicios recibidos en las IPS de atención primaria o en la oficina de atención. Para la radicación de estos, los usuarios utilizan diferentes canales de comunicación, la información obtenida es consolidada trimestralmente por la Coordinación de la Central de Reclamos CAR de acuerdo con la fecha de corte del proceso en un informe general el cual es socializado con las áreas internas, las IPS y la asociación de usuarios.

Respecto del contenido del informe por ustedes elaborado sobre el número total de PQR, aceptados o aceptados excepcionalmente (aprobados o rechazados), causales de insatisfacción, reflejan los resultados correspondientes al año 2018. Para dicho año Aliansalud EPS presentó novedades como el cambio de IPS atención primaria de Premisalud IPS a Clínicos y el cambio de proveedor de medicamentos que incidieron en el aumento de las PQR a nivel general.

Enfocados en las oportunidades de mejora se trabajó de manera articulada con las áreas internas de la entidad, las IPS y la oficina de atención. Adicionalmente es importante resaltar que se dispone de espacios de dialogo con la Asociación de Usuarios para lo cual se realizaron dos reuniones los días 23 de mayo y 10 de diciembre de 2018. En dichos espacios se socializaron los resultados de las PQR de Aliansalud EPS, los planes de mejoramiento y se recibieron los aportes, comentarios y sugerencias de los usuarios asistentes.

*Recibido
Stella Sandoval R
11/09/2019
12 pm.*

Asistencia Aliansalud EPS • Bogotá **7568000** Resto del país **01800123703**

Visite nuestra pagina web: www.aliansalud.com.co

Adicionalmente, nuevamente agradecemos su apoyo para que el informe con el análisis y las propuestas frente a los PQR que hace la asociación, se realice a más tardar dentro del siguiente trimestre que se evalúa, ya que esto permite evidenciar y presentar las sugerencias o propuestas frente a eventos recientes con mayor prontitud.

Con relación a su afirmación sobre las acciones a implementar para disminuir el número de PQR, Aliansalud EPS tiene como misión ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos, y se encuentra en mejoramiento continua para ello.

Así mismo, esta EPS cuenta con planes de contingencia para solventar las situaciones que se presenten por las diferentes novedades que se presenten los cuales se basan en metodologías que permiten identificar y priorizar los riesgos asociados a las mismas.

Respecto de la gestión y oportunidad de mejora frente a los motivos más frecuentes de insatisfacción adjuntamos el plan de mejoramiento presentado por la Aliansalud EPS, IPS Bienestar, Clínicos y Oficina de atención.

De esta manera esperamos haber dado respuesta a su solicitud y agradecemos sus aportes y compromiso de participación social en aras de mejorar la calidad de los servicios de salud que presta Aliansalud EPS.

Cordialmente,



MARIA DEL PILAR OSSA QUEBRADA
Directora de Servicio al Cliente
Aliansalud EPS
Anexo: 10 folios.