

ASOCIACIÓN DE USUARIOS ALIANSALUD EPS

ACTA N° 005

Fecha: 17 abril/2020	Lugar Reunión: Virtual telefónico Skipe	Hora inicio: 9am
--------------------------------	---	-------------------------

1. OBJETIVO DE LA REUNIÓN Y ORDEN DEL DÍA

1. Introducción de la reunión Carlos Gonzalez
2. Presentación de José Fernando Marin
3. Avance Plan de Acción
4. Procedimiento de consultas y otros servicios - Covid-19
5. Canales de comunicación a los usuarios.
6. Varios

2. ASUNTOS TRATADOS

1. Explicación de Carlos Gonzalez sobre la labor como comité y la evaluación de cómo se dará continuidad a la labor del comité. Presenta resumen de la gestión realizada en el periodo anterior de seguimiento a las IPS y a las PQR entregadas en el informe por IPS y la respuesta de Aliansalud. La visita del segundo semestre se realiza mirando el seguimiento de los planes de mejora.

2. Presentación Fernando Marin, usuario interesado en participar en la ASU y en particular en el comité de calidad y control social; palabras de bienvenida de cada uno de los participantes a la reunión.

3. Avance del Plan de Acción, Eje Estratégico No 4. Control Social en Salud. Stella realiza explicación de cada uno de los puntos que conforman las líneas del eje, los objetivos e indicadores de cada línea. Stella presenta el avance realizado en el informe de Análisis de los incidentes de insatisfacción (PQR) que reportaron los usuarios con respecto a los servicios de salud suministrados por Bienestar Chapinero en el año 2019. Luego de la explicación general pregunta qué inquietudes y qué opiniones tienen los participantes. Don Fernando pregunta sobre los casos aprobados -aceptados por la EPS, Causales repetitivas año a año, pregunta si se hace seguimiento de remediación. Stella explica que se realiza esta actividad en el segundo semestre. Don Carlos manifiesta que el conocimiento de las cantidades por causales reales de pqr, que se han presentado por cada año y por los principales motivos que requieren una acción de seguimiento.

*Dada la situación actual de contingencia se dará continuidad a las líneas del plan de acción correspondientes al 4.1, 4.2, la línea 4.3 por ser una actividad de verificación en terreno será aplazada su gestión o Stella propone que en la medida que alguno de los integrantes del comité deba asistir a la IPS sea este quien realice la lista de chequeo. De las líneas 4.4. y 4.5 se participará solo en las actividades de control social revisando previamente el contenido de la convocatoria.

4. Procedimiento de consultas y servicios - Covid-19. El acceso a las consultas y servicios siguen en las IPS, se encuentran dispuestos los procesos de telecontrol y teleseguimiento ya están funcionando en las IPS de atención básica Bienestar y Unidad Médica. Para el caso de pacientes crónicos se ofrecen las dos opciones de agendamiento, virtual o presencial es decisión del usuario, igual sucede con la red externa de especialistas en las IPS de tercer nivel, existe la opción de telecontrol, se propone hacer llamada de cliente incognito con los servicios pendientes como pacientes y reportar formalmente los hallazgos. La entrega de medicamentos se realiza en las mismas farmacias de Medicarte en los horarios establecidos, salvo Medicarte de Colina que tiene horario hasta las 6 pm.

5. Canales de comunicación a los usuarios. Línea de asistencia 7568000, mailing informativos, mensajes de texto, página web, oficina de atención. Se comenta la información publicada en la página web de Aliansalud sobre el proceso de entrega de medicamentos en domicilio para población de grupos especiales y adultos mayores de 70 años. La línea de atención 7568000 opción 1 y luego opción 2 agrego orientación ante cualquier sospecha de Covid-19 y demás servicios de orientación por la línea continúan iguales. Red de prestadores, protocolo de manejo usuarios con sospecha de covid-19. Proceso de autorizaciones Aliansalud con el paso a paso, correos electrónicos de las IPS 1. Unidad Médica de Diagnóstico IPS autorizacionesumdips@umd.com.co 2. Bienestar Chapinero y Bienestar Colina podrán hacer la solicitud de autorizaciones al correo autorizaciones@cecam-ips.com. 3. Para realizar el trámite el usuario deberá adjuntar al correo electrónico copia de la orden médica y de la historia clínica.

6. Varios
 *Don Carlos comparte la información recibida por correo electrónico de Luz Myriam Diaz profesional de la Secretaria de Salud, sobre la asistencia técnica para la elaboración del plan de acción y la participación en el plan de desarrollo local.
 *Reforzar con Bienestar que cuando cancelen las citas lo notifiquen al usuario.

3. COMPROMISOS		
DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	
*Complementar el cuadro QUINTO: ANÁLISIS DE LAS CAUSALES DE INSATISFACCIÓN REPORTADAS POR LOS USUARIOS EN EL AÑO 2019 CON RESPECTO A LAS INFORMADAS EN LOS AÑOS 2018, 2017 Y 2016 *Complementar las propuestas y solicitudes del comité. *Revisión y análisis del NPS	Carlos Gonzalez Próxima semana finales de abril. Carlos Gonzalez y José Fernando Marin	
Enviar el análisis de NPS realizado en el 2019 para la Oficina Parque Nacional y el Informe de Colina, para el 24 abril/2020	Stella Sandoval	
Enviar a don Carlos los resultados del NPS año 2019 por correo electrónico	Margarita Ardila	
4. PROXIMA REUNIÓN		
Pendiente programación de la reunión de entrega Informe Análisis de los incidentes de insatisfacción (PQR) que reportaron los usuarios con respecto a los servicios de salud suministrados por Bienestar Chapinero en el año 2019. Proxima reunión 18 mayo 9am-12m del comité, seguimiento.		
5. OBSERVACIONES O INQUIETUDES PRESENTADAS DURANTE LA REUNIÓN.		
1. Conocer los criterios de aprobación o aceptación de los pqr en cada respuesta a los usuarios.		
2. Conocer la cantidad de población afiliada en la EPS y asignada por IPS.		
3. Las respuestas a las pqr no suministran solución a lo que el usuario requiere; en ocasiones brindan solo justificación a la falla del servicio señalada por el usuario.		
4. Cuando el reclamo es rechazado el usuario es informado de este rechazo? el usuario tiene derecho a saber que su PQR fue rechazada y las razones para ello.		
5. Con qué planta se cuenta en la IPS y si cumplen con protocolos de bioseguridad para los funcionarios.		
6. Se solicita que en el diseño y puesta en marcha de medidas de contingencia para atender situaciones no previstas siempre se analicen e implementen consideraciones de atención al usuario y de aseguramiento de mínimos de calidad y oportunidad en el suministro de los servicios, desde el primer día. Se anota que en la puesta en marcha de la entrega de medicamentos a domicilio para mayores de 70 años Medicarte no hizo acuse de recibo ni mantuvo una comunicación telefónica efectiva, que le permitiera conocer a los usuarios si los correos electrónicos de solicitud de medicamentos habían sido debidamente recibidos y estaban correctos. De otra parte, Aliansalud envió una comunicación en la cual señalaba que las medicinas llegaban de 48 a 72 horas, plazo que no se cumplió; sin embargo, no hubo una actualización de dicho comunicado, para mantener debida y oportunamente informados a los usuarios, como es su derecho.		
7. Se solicita asegurar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en la entrega de medicamentos a domicilio que ordene la legislación actual.		
8. Se solicita emitir comunicados masivos para informar los procedimientos de tele-control a los usuarios y en general las modalidades y canales de atención médica; no se estima suficiente ilustración el suministrar la información de manera particular a los usuarios que pregunten en las líneas de atención.		
6. FIRMA ASISTENTES		
	NOMBRES	FIRMA
INTEGRANTES ASOCIACIÓN DE USUARIOS	Stella Sandoval	Asistencia Virtual
	Carlos Gonzalez	
	José Fernando Marin	
PARTICIPANTES EPS	Margarita Ardila	Asistencia Virtual
Hora terminada la Reunión:	12:30pm	

