



Asociación de
Usuarios
sanitas

PLAN DE ACCIÓN 2014

1. *Procesos de orientación e información*



PLAN DE ACCIÓN 2014

OBJETIVOS : Mantener actualizados a los Asociados y usuarios de EPS en la garantía del derecho a la salud.

META ALCANZAR: Realizar quince capacitaciones en el año.

INDICADOR: Índice. Número de Capacitaciones realizadas en el mes.

PLAN DE ACCIÓN 2014

ACTIVIDADES

Realizar una capacitación mensual en temas relacionados con el Acceso y prestación de servicios y normatividad de derecho a la Salud y participación ciudadana a través de la página WEB.

Realizar tres capacitaciones presenciales en el año, relacionadas con los programas de promoción y prevención.

Actualizar permanente la información a través de la página WEB.

Difundir las campañas de los programas de promoción y prevención a través de la página WEB.

2. Control Social



PLAN DE ACCIÓN 2014

OBJETIVOS: Realizar seguimiento a PQR (Peticiónes, Quejas y Reclamos) y planes de acción relacionados con los motivos de mayor volumen, con el fin de evaluar la efectividad de los planes de mejora en la prestación del servicio.

META ALCANZAR: Realizar seguimiento mensual a los PQR (Peticiónes, Quejas) y planes de acción.

INDICADOR: Tasa de PQR presentadas en el mes comparados con el mes anterior.

PLAN DE ACCIÓN 2014

ACTIVIDADES

Trámitar las PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos) expuestas por los Asociados ante la Asociación de Usuarios.

Realizar veeduría en la prestación de servicios en visitas realizadas a Clínicas, IPS, puntos de atención y en los espacios utilizados para promoción y prevención.

Reportar a los Responsables de las IPS y EPS los hallazgos identificados en la veeduría de servicios.

Presentar informe de gestión realizada por la Asociación de Usuarios en la reunión mensual con la EPS, Medicina Prepagada y Clinica Colsanitas..

Realizar reunión mensual con la Asociación de Usuarios Sanitas, representantes de EPS Sanitas, Medicina Prepagada , Clinica Colsanitas y Defensoría del Usuario, para el seguimiento y desarrollo del Plan de Acción propuesto en el seguimiento de quejas, seguimientos planes de mejora y satisfacció

PLAN DE ACCIÓN 2014



3. Fortalecimiento Interno



PLAN DE ACCIÓN 2014

OBJETIVOS : Fortalecer las funciones y actividades de los Representantes de la Asociación de Usuarios Sanitas en los municipios autorizados.

META ALCANZAR: Incrementar en un 20% la base de Asociados, a nivel nacional a 2014.

INDICADOR:

- $(\text{Numero de usuarios afiliados a Diciembre 2013} - \text{Numero de usuarios afiliados en el mes}) / \text{Numero de usuarios Afiliados a Diciembre 2013}$
- $(\text{Numero de usuarios afiliados a Diciembre 2013} - \text{Numero de usuarios afiliados a Diciembre 2014}) / \text{Numero de usuarios Afiliados a Diciembre 2013}$

PLAN DE ACCIÓN 2014

ACTIVIDADES

Realizar difusión de la existencia de la Asociación de Usuarios Sanitas a través de folletos informativos, página WEB de EPS Sanitas y Asociación de Usuarios Sanitas y en las carteleras de los Puntos de Atención e IPS.

Realizar divulgación de la Asociación de Usuarios Sanitas en visitas realizadas a Clínicas, IPS, puntos de atención y en los espacios utilizados para promoción y prevención.

Capacitar a los delegados de la Asociación de usuarios Sanitas en cada regional, en el cumplimiento de sus funciones.

Realizar Acompañamiento y seguimiento a los Delegados en el cumplimiento de sus funciones.

Mantener actualizada la base de datos de Asociados (Ingreso y depuración).

PLAN DE ACCIÓN 2014

OBJETIVOS: Participar en los espacios convocados por las entidades de control y de regulación en los procesos de participación social y servicio al ciudadano.

META ALCANZAR: Participar en un 70% a las convocatorias realizadas.

INDICADOR: Índice. Número de participaciones en el mes.

PLAN DE ACCIÓN 2014

ACTIVIDADES

Asistir a los espacios programados por la Secretaría de Salud, Superintendencia Nacional de Salud y Ministerio de Salud y Protección Social y participar activamente si así se requiere.

Participar en los comités de Ética Hospitalaria.

Participar en los comités Técnico Científico.

Participar en los comités de Ética en Investigación.

PLAN DE ACCIÓN 2014



GRACIAS